



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información

**Accesibilidad a la información de usuarios con
discapacidad visual a la Biblioteca Central “Pedro
Zulen” de la UNMSM**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología
y Ciencias de la Información

AUTOR

María De los Angeles TERRAZAS GARCIA

ASESOR

Rosalía QUIROZ PAPA DE GARCÍA

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Terrazas, M. (2018). *Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central “Pedro Zulen” de la UNMSM*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad universitaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sala de sustentación de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, a los cinco días del mes de setiembre de dos mil dieciocho, a las diecinueve horas, se reunió el Jurado integrado por los siguientes profesores:

Alonso Estrada Cuzcano	Presidente
Rosalía Quiroz de García	Asesora
Isabel Miranda Meruvia	Miembro
Karen Alfaro Mendives	Miembro

Con el fin de recibir la sustentación de Tesis: ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD VISUAL A LA BIBLIOTECA CENTRAL "PEDRO ZULEN" DE LA UNMSM, presentada por la bachiller MARÍA DE LOS ÁNGELES TERRAZAS GARCÍA.

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Números (18)

Letras (Dieciocho)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el título profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las veinte horas, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.

Dr. Alonso Estrada Cuzcano
Presidente

Dra. Rosalía Quiroz de García
Asesora

Lic. Isabel Miranda Meruvia
Miembro

Dra. Karen Alfaro Mendives
Miembro

Letras mayúsculas del Perú y América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas / Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Calle Germán Amézaga n.º 375, Lima 1 - Perú. Ciudad universitaria (puerta 3)
Teléfonos: (051) (01) 452 4641 / (051) (01) 619 7000 - www.lettras.unmsm.edu.pe

Dedico esta tesis a lo mejor que me ha dado la vida: mi madre Tina, mi padre Moisés, mi hermano Guillermo y mis grandes amistades, quienes siempre han apoyado mi crecimiento profesional y personal. Por supuesto, a todos los alumnos sanmarquinos con discapacidad visual.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco, infinitamente, a las personas con discapacidad visual que participaron en el estudio, especialmente a mis amigos *Rubén Goicochea* y *Billy Condorcahuana*. A la asesora de este trabajo, la *Dr. Rosalía Quiroz*, por su tiempo, dedicación y paciencia. A las profesoras *Isabel Miranda* y *Karen Alfaro*, por sus importantes aportes en calidad de informantes, así como a la bibliotecóloga y encargada de la sala para invidentes '*Delfina Otero Villarán*' de la *Gran Biblioteca Pública de Lima*, *Rosa Yataco*, por el apoyo en contactar a los usuarios.

Asimismo, a la Jefa de la Unidad de Servicios Bibliográficos de la *Biblioteca Central 'Pedro Zulen'* de la Universidad Mayor de San Marcos (UNMSM), *Liliana Medina*, y a los trabajadores por las facilidades brindadas. Finalmente, a la lingüista y gran amiga mía, *Blanca Arangoitia*, y al *Vicerrectorado de Investigación y Posgrado* de la UNMSM por financiar esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Descripción del problema.....	10
1.2 Antecedentes.....	11
1.3 Justificación.....	16
1.4 Objetivos.....	17
1.5 Definición del problema	18
1.6 Categorías y subcategorías	18
1.7 Hipótesis	19
1.8 Delimitación	19
1.9 Limitaciones	19
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Bibliotecas universitarias.....	21
2.1.1 Definición	24
2.1.2 Antecedentes historia de la biblioteca universitaria	25
2.1.3 Historia de la biblioteca universitaria en el Perú.....	26
2.1.4 Funciones.....	28
2.1.5 Servicios	30
2.1.6 Personal	33
2.2 Usuarios.....	34
2.2.1 Usuarios con discapacidad.....	35
2.3 Accesibilidad	42
2.3.1 Accesibilidad en la educación	44
2.3.1.1 Accesibilidad a la información en el entorno universitario: biblioteca.....	47
2.4 Marco normativo	59
2.4.1 Marco normativo internacional	59
2.4.2 Marco normativo en el Perú	62
CAPÍTULO III	
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	
3.1 Enfoque de investigación.....	66
3.2 Diseño de investigación.....	66
3.3 Tipo de investigación	67
3.4 Caracterización de los sujetos	67
3.5 Técnicas de recolección de datos	68
3.6 Validación de los instrumentos.....	70

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Análisis e interpretación de datos	71
4.1.1 Datos generales de los usuarios	72
4.2 Servicios de la Biblioteca Central	76
4.2.1 Recursos electrónicos	76
4.2.2 Catálogo en línea	85
4.2.3 Colección impresa	91
4.3 Personal de atención	97
4.4 Infraestructura.....	100
4.4.1 Desplazamiento	100
4.4.2 Equipamiento.....	108
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
ANEXOS	129

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla N° 1	Categorías y subcategorías..... 19
Tabla N° 2	Resultados de la educación correspondiente a encuestados con discapacidad y sin discapacidad 45
Tabla N° 3	Articulación entre Prioridades 2007-2011 y Objetivos del PEN46
Tabla N° 4	Contrastes de colores en señalización 57
Tabla N° 5	Iluminancia según el tipo de edificio y de espacios 58
Tabla N° 6	Caracterización de los sujetos..... 67
Tabla N° 7	Técnicas de recolección e instrumentos de recolección de datos68
Tabla N° 8	Validación de los instrumentos.....70
Tabla N° 9	Categorías y subcategorías.....71
Tabla N° 10	Facultad y Escuela Profesional de la UNMSM72
Tabla N° 11	Tipo de discapacidad y género73
Tabla N° 12	Edad74
Tabla N° 13	Condición académica74
Tabla N° 14	No usan los repositorios digitales.....84
Tabla N° 15	Uso de los repositorios digitales.....84
Tabla N° 16	Uso del catálogo en línea.....89
Tabla N° 17	No usan el catálogo en línea.....90
Tabla N° 18	Colección impresa.....94
Tabla N° 19	Tipos de soporte de información usados por los usuarios.....96
Tabla N° 20	Personal de atención.....99
Tabla N° 21	Comparación de la medida de la puerta de ingreso.....101
Tabla N° 22	Desplazamiento al ingreso a la Biblioteca102
Tabla N° 23	Comparación de la medida de la tabica del escalón de las escaleras105
Tabla N° 24	Desplazamiento dentro del edificio107
Tabla N° 25	Equipamiento.....109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
Gráfico N° 1 Características del CRAI	25
Gráfico N° 2 La estructura de la Clasificación Internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud.....	37
Gráfico N° 3 Perú: personas con discapacidad, según tipo de limitación para realizar sus actividades diarias	38
Gráfico N° 4 Perú: Personas con discapacidad de 3 años y más de edad según nivel educativo	39
Gráfico N° 5 Perú: Personas con discapacidad de 3 y más años de edad que asisten a un centro educativo	39
Gráfico N° 6 Nivel de educación alcanzado por la población de 15 años a más con y sin discapacidad	40
Gráfico N° 7 Condiciones técnicas: escaleras	56
Gráfico N° 8 Señalización táctil	58

ANEXOS

	Pag.
Anexo N° 1 Instrumento de recolección: entrevista en profundidad.....	130
Anexo N° 2 Instrumento de recolección: observación participativa.....	132
Anexo N° 3 Lista de participante.....	133
Anexo N° 4 Validación del instrumento de recolección.....	134
Anexo N° 5 Matriz de consistencia	143
Anexo N° 6 Matriz de codificación de las entrevistas en profundidad.....	147

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo conocer la percepción de accesibilidad a la información que tienen los usuarios con discapacidad visual en la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos a partir de sus propias experiencias y opiniones.

La metodología empleada es de tipo descriptiva y cualitativa. El diseño de investigación aplicado es el fenomenológico. Asimismo, las técnicas de recolección de datos fueron las entrevistas en profundidad a usuarios de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ con discapacidad visual de la UNMSM y la observación participativa, con el fin de conocer y evidenciar las condiciones de acceso a los servicios y la infraestructura de la biblioteca. Se trabajó a toda la población, la misma que estuvo compuesta por 20 usuarios con ceguera y disminución visual, entre hombres y mujeres, los cuales tienen la condición de alumnos que abandonaron la carrera profesional, egresados y alumnos. El trabajo fue realizado en 2017 y a comienzo de 2018. Asimismo, la información se recopiló hasta 2016.

Se concluyó que la accesibilidad a la información de la Biblioteca Central percibida por los usuarios con discapacidad visual es limitada en los servicios, debido a que la mayoría de los entrevistados desconocen los recursos electrónicos. Además, para acceder al catálogo en línea y la colección manifiestan barreras como la falta de amabilidad del personal, la necesidad del apoyo de una persona, otra institución y del personal, lo cual causa una escasa interacción con los servicios. Respecto a la infraestructura, la accesibilidad es moderada; si bien la mayoría indicó que la puerta de ingreso es accesible, al considerarla amplia y no detectar inconvenientes notables en el uso, es necesario, para el desplazamiento dentro de los ambientes del edificio, asistir acompañados por la falta de una señalización adecuada para personas con disminución visual.

INTRODUCCIÓN

El acceso a la información es un derecho fundamental de todo ciudadano para su desarrollo integral, que busca satisfacer sus necesidades informativas e incentiva la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Sin embargo, en algunas circunstancias, existen condiciones que imposibilitan este derecho de la población general y de modo especial a las personas con limitaciones sensoriales, cognitivas y/o físicas, dificultando su normal desenvolvimiento y vulnerando de esta forma sus derechos de equidad ante la sociedad.

La accesibilidad, en general, permite que un servicio o un producto puedan ser usados por toda la población. Por esto, deben adecuarse a diversas normas y pautas de acuerdo con los tipos de discapacidades que existen. El objetivo es garantizar la autonomía de dichas personas.

En el caso de la información, son las bibliotecas, acorde con su función social, las encargadas de respaldar la accesibilidad mediante servicios e infraestructuras asequibles según sus tipos de usuarios. Es una realidad que, en el Perú, existen diferentes barreras para personas con discapacidad en el ámbito educativo, de igual forma, no hay estudios minuciosos acerca del tema. La Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que cuenta con alumnos con discapacidad, debe ofrecerles herramientas y mecanismos que impulsen el desarrollo académico a este conjunto de estudiantes.

El presente trabajo abarca la discapacidad visual y el acceso a la información con el entorno universitario a través de la biblioteca. El objetivo es conocer la percepción de accesibilidad a la información de la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' de los usuarios con discapacidad visual, entre alumnos que abandonaron la carrera profesional, alumnos y egresados mediante el análisis de tres categorías: servicios, personal e infraestructura. Estas, a su vez, tienen seis subcategorías que son los recursos electrónicos, el catálogo en línea, la colección, el personal de atención, el desplazamiento y el equipamiento. Esto se realizará por medio de dos técnicas de recolección de datos, la observación participativa y las entrevistas en profundidad dirigidas a los usuarios.

Esta tesis se encuentra estructurada en cuatro capítulos. En el capítulo I, se desarrolla el problema de la investigación: la accesibilidad a la información en el entorno universitario. Además, se explican los antecedentes de trabajos académicos nacionales e internacionales conforme al tema abarcado, y la justificación, que consiste en las razones y los motivos por los cuales se escogió la temática del presente trabajo. Luego, se enlistan los objetivos generales y específicos que se pretenden alcanzar, y la formulación del problema que se estableció al inicio del estudio a partir de la información recogida. Finalmente, se presentan las categorías, la delimitación temporal y geográfica, y las limitaciones de la investigación que aquí se presenta.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico que sirvió como base en el trabajo de investigación, desarrollándose los temas de biblioteca universitaria, usuarios con discapacidad visual, accesibilidad a la información en el entorno educativo universitario, servicios e infraestructura accesibles y el marco normativo. Su finalidad consiste en conocer y definir la accesibilidad en una biblioteca universitaria.

En el capítulo III, se describe el método de investigación (cualitativo y descriptivo) y la población estimada para el estudio, compuesta por 20 usuarios con discapacidad visual. Asimismo, se indican las técnicas de recolección de datos, la entrevista en profundidad al conjunto de personas seleccionadas y la observación participativa realizada por el investigador.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación obtenidos del análisis y la interpretación de datos según las dos categorías y las seis subcategorías. Se detallan las conclusiones y se demuestra la limitada accesibilidad a la información de la biblioteca percibida por los usuarios entrevistados. Esto se debe, en gran medida, debido al desconocimiento y la necesidad de consultar los servicios que brinda la institución con el apoyo de un acompañante de igual modo, para el desplazamiento dentro de la Biblioteca. Finalmente, se exponen las recomendaciones y las referencias bibliográficas de las fuentes utilizadas en el desarrollo de estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

En el transcurso de los años, las bibliotecas universitarias han sido de gran ayuda académica para estudiantes y profesores. Promocionan e incentivan la investigación de los usuarios según sus especialidades a través de servicios que van acorde con las necesidades informativas de los usuarios.

Conforme al aspecto social, integran a los usuarios sin distinción alguna, se enfocan en brindar información independientemente de la condición y/o limitación física, mental y sensorial del sujeto. En ese sentido, las bibliotecas universitarias deben contar con infraestructura y servicios adecuados, tecnologías especializadas y personal capacitado, con el propósito de asegurar el acceso y la inclusión. Tal como detalla la Ley Peruana N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad en el art. 40, sobre bibliotecas en el entorno educativo:

Artículo 40. °. Las bibliotecas cuentan con instalaciones y materiales accesibles para la persona con discapacidad física, mental e intelectual, incluido el sistema braille y el libro hablado, así como con elementos técnicos que permitan el acceso de estas personas a la información general.

Progresivamente, la accesibilidad en el entorno educativo ha tomado mayor interés a nivel internacional, creándose diversas normas y políticas de integración. En el ámbito nacional, aún hay mucho trabajo por hacer, ya que los educandos con discapacidad encuentran dificultades para su desarrollo académico, ya que existen barreras en la infraestructura y los servicios de la institución educativa.

La Universidad Nacional Mayor de San Marcos cuenta con 10 modalidades de ingreso, una de ellas está dirigida a personas con discapacidad. Por consiguiente, es necesario que el centro de enseñanza cuente con las herramientas necesarias para facilitar el desempeño académico y la autonomía de estos estudiantes. Sin embargo, en la actualidad, se ha observado que la Universidad no brinda las facilidades adecuadas a los alumnos con discapacidad para su desarrollo académica.

La Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM brinda diversos servicios, como acceso a internet, catálogo en línea, lectura en sala, entre otros. El problema de investigación abordado se define por la falta de servicios especializados e infraestructura adecuada de la Biblioteca Central que garanticen la accesibilidad a la información a las personas con discapacidad visual.

Adicionalmente, en el Perú, existen pocas investigaciones referidas a servicios bibliotecarios de información usuarios con limitación visual, desde sus perspectivas y experiencias. De este modo, con este trabajo de investigación se reconocerán las barreras y los problemas que limitan el acceso a la información, y se brindarán recomendaciones de acuerdo con los objetivos propuestos en el presente estudio.

1.2 Antecedentes

La accesibilidad a la información está ligada a la carrera profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información; sin embargo, en el Perú no se ha encontrado una cantidad considerable de trabajos sobre este tema. En su mayoría, los estudios hallados, tanto de carácter teórico como práctico, son de ámbito internacional.

En el Perú, respecto a la percepción de la persona con discapacidad visual acerca de su movilidad y seguridad, Vilcanqui (2017) realizó la tesis titulada: *Autonomía, seguridad y movilidad desde el punto de vista de la persona en condición de discapacidad visual en la ciudad de Lima*. La investigación es cualitativa, tiene el objetivo de conocer las necesidades de dichas personas en relación a su movilidad, autonomía y seguridad desde sus experiencias. La autora realizó entrevistas a profundidad, revisión literaria y entrevistas itinerarias. Concluye que la ciudad de Lima no es accesible por la falta de señalización táctil y cambios de ubicación de postes, basureros y faros de luz.

Relacionado a temas de educación y personas no videntes, Coka (2017) en su tesis titulada *Pensamiento crítico como estrategia de aprendizaje de los estudiantes con discapacidad visual en la Universidad Estatal de Milagro y el nivel de rendimiento académico*, realizó una investigación científica básica cuasi experimental a siete estudiantes con discapacidad visual de la Universidad mencionada, acerca del pensamiento crítico como estrategia de aprendizaje y el análisis del rendimiento

académico. La autora realizó talleres pedagógicos en tres módulos. Una de las conclusiones más destacadas es que dichos talleres pedagógicos han ayudado significativamente en el rendimiento académico de los estudiantes.

En España, en temas relacionados con integración, universidad y discapacidad, Rodríguez y Álvarez (2014), en su artículo *Estudiantes con discapacidad en la Universidad. Un estudio sobre su inclusión*, presentan la apreciación de los estudiantes con discapacidad de la Universidad de Oviedo, referente a su situación de alumnos, dividida en cuatro dimensiones: (1) la realización de adaptaciones curriculares, (2) la accesibilidad, (3) la actitud del profesorado y (4) la relación que mantienen con el conjunto de la comunidad universitaria. La herramienta con la que se obtuvo los resultados fue CUNIDIS-d, instrumento y escala utilizado en investigaciones españolas y portuguesas en asuntos de discapacidad y universidad. En relación con las adaptaciones curriculares, la percepción de los estudiantes fue negativa en relación a objetivos, contenidos y evaluación.

Cross (2014), en su publicación *Prácticas inclusivas para la población estudiantil en condición de discapacidad visual en el entorno universitario*, describe y plantea las necesidades de los estudiantes universitarios de la Universidad de Costa Rica con discapacidad visual en tres niveles: (1) información-comunicación, (2) movilidad y (3) proceso de educación, con el objetivo de plantear los desafíos de la universidad con estos tipos de estudiantes. Una de las conclusiones del trabajo es la importancia de que los docentes dominen temas relacionados con los requerimientos educativos de alumnos con deficiencia visual, con el fin de ofrecer respuestas a la demanda de dicha población.

Corda y Ferrante (2014), en *Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional de la Plata, Argentina*, buscan conocer el contexto en que se encuentran algunas bibliotecas universitarias de la mencionada institución, relacionado con los servicios y la accesibilidad web de las personas con deficiencia visual. De esta forma, realizaron una encuesta dirigida a los encargados de cada biblioteca. Una de las conclusiones más destacadas es que, si bien las bibliotecas empezaron a tener usuarios con discapacidad visual, aún falta mejorar la accesibilidad de sus servicios.

Ferrante (2013), en su tesis doctoral, *Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata*, mostró la situación de ciertas bibliotecas de la institución universitaria, en servicios y accesibilidad a la información de personas con limitación visual. Con el fin de recolectar datos, la autora elaboró una encuesta vía e-mail a todos los representantes de las Unidades de Información y entrevistas a dos autoridades, con el propósito de evidenciar la accesibilidad de las páginas web y los servicios de las bibliotecas. Por último, al detectar algunas deficiencias, diseñó una propuesta centrada en favorecer la igualdad de los servicios y sitios web de la biblioteca.

Respecto a tecnologías como herramientas para lograr la accesibilidad; en la India, Bhattacharya y Roy (2013) publicaron, en la revista IFLA WLIC, *Digital reference service for the people with special needs: what, why and how?* El autor afirma que, mediante las nuevas tecnologías, tales como DAISY (*Digital Access Information System*), aplicaciones móviles y *audiobook*, las bibliotecas brindarán un servicio de referencia digital de forma exitosa a personas con discapacidad visual, niños y adultos mayores. A modo de conclusión, mencionan que existen áreas de investigación en las que falta indagar, las cuales son las necesidades informativas de personas con habilidades especiales, la modernización de otros servicios de la biblioteca con las novedosas tecnologías y la clasificación de materiales especiales en braille y los libros en audio.

En el Perú, en relación con temas de políticas establecidas a favor de la discapacidad, del Aguila (2011) en su tesis *Análisis y Evaluación del Plan de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*, para el optar el grado académico de Magíster, realizó un análisis y evaluación del Plan de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad (PIO), la del año 2003 y 2008, con la finalidad de identificar los factores limitantes en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación del PIO. Para ello, el investigador utilizó el *Focus Group*, Revisión documental, cuestionario y entrevista semiestructurada. Una de las principales conclusiones del trabajo son las carencias y debilidades de liderazgo y conocimiento técnico sobre el desarrollo inclusivo en el sector público.

Yataco (2009), titulado *Servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual: el caso de la Sala para Invidentes 'Delfina Otero Villarán' de la Gran Biblioteca*

Pública de Lima, describe los tipos de servicios especializados brindados a personas con deficiencia visual, basándose en la realidad de la sala. Yataco brinda pautas para la creación de servicios exclusivos a usuarios con limitación visual que cubran todas las necesidades informativas del usuario. Entre sus conclusiones más relevantes, señala que la cantidad de usuarios de la sala, en su mayoría, son estudiantes y profesionales.

La tesis de Rodríguez (2009), titulada *Propuesta de servicios de información para los usuarios con limitación visual de la Biblioteca de la Universidad Pedagógica Nacional*. La autora realizó un estudio y análisis sobre los servicios que brinda la biblioteca mediante encuestas y entrevistas a los usuarios y al personal. Además, proporciona pruebas a los trabajadores, con el fin de conocer si estos están capacitados en atender a usuarios con discapacidad visual. Los resultados reflejan que el personal, en una gran mayoría, no conoce debidamente el tema y no cuentan con capacitación. Ante ello, la investigadora propone pautas de mejora de los servicios de la biblioteca universitaria.

En relación con temas de tecnologías exclusivas a usuarios con limitación visual, las autoras Sala y Molina (2009) publicaron el artículo *Tiflotecnologías en la Biblioteca Central: un nuevo servicio para usuarios no videntes*. En dicha publicación, se encuentra un estudio detallado sobre las diversas tecnologías que se ofrece a usuarios universitarios invidentes de la Universidad de Buenos Aires. Asimismo, se detallan diversos ejemplos novedosos de estas como los tiflobros, los tiflonexos y la red mate, que son *softwares* instalados en las computadoras donde los libros y el catálogo se encuentran en formato audible. La propuesta realizada por las investigadoras es adaptar los servicios bibliotecarios a invidentes de acuerdo con las necesidades de estos con la ayuda de las tecnologías.

En China, se realizó una prueba del nivel de accesibilidad a la información a personas invidentes, los autores Seung-Jin Kwak y Kyung-Jae Bae (2009) publicaron este estudio titulado *Ubiquitous library usability test for the improvement of information Access for the blind*. La biblioteca LG Digital Talking Book desarrolló un servicio donde los usuarios acceden a través de teléfonos móviles. En la prueba se realizaron encuestas y entrevistas a usuarios con el fin de elaborar un plan para renovar y mejorar la accesibilidad de la información de las personas con discapacidad visual.

Millán (2008), en su publicación *Bibliotecas universitarias y personas con discapacidad: análisis del contexto legislativo a través de seis universidades madrileñas y andaluzas*, estudia la legislación de las universidades de Madrid y Andalucía en relación con la integración y la accesibilidad de los usuarios con discapacidad, con el fin de conocer el entorno en que se encuentra dicha población. Por último, concluye que la legislación, en muchos casos, no está acorde a los cambios de necesidades de los usuarios con discapacidad.

Acerca de infraestructura, servicios y equipamientos accesibles en una biblioteca, el Ministerio de Sanidad Política Social e Igualdad de España (2008) publicó el artículo *Bibliotecas Accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. Este manual y guía establece recomendaciones y pautas detalladas para las colecciones, la infraestructura y los servicios que debe contar una biblioteca accesible a personas con discapacidad y adultos mayores, con el objetivo de garantizar la autonomía de ellas.

La autora Millán (2007) realizó la tesis *La biblioteca universitaria también al servicio de las personas con discapacidad: un estudio*. El principal objetivo de la investigación es conocer si las bibliotecas universitarias de Madrid brindan servicios que faciliten el acceso a los usuarios con alguna discapacidad. Con ese fin, la investigadora realizó un trabajo estadístico de usuarios reales y potenciales. Por último, recalcó las diversas legislaciones existentes que respaldan la creación de una biblioteca para personas con discapacidad en universidades, pero, en la realidad, no se cumple en su totalidad.

En España, se desarrolló un proyecto realizado por Gallo y García (2004). Esto se plasma en su artículo *Bibliotecas y personas discapacitadas: la experiencia de la biblioteca de Murcia*, donde describe el plan llamado *Biblioteca Abierta*, que se llevó a cabo junto con la empresa Biblioactiva en el periodo 2003-2004. Así, se desarrolló mediante diversas actividades, con el fin de integrar a usuarios, incluidos niños con discapacidad, a la biblioteca. En conclusión, los resultados fueron positivos, los autores señalaron que, más que una meta, es un inicio, ya que la función social de la biblioteca pública es incentivar al desarrollo de actividades que integren a toda la comunidad, además de su vocación abierta y universal.

Por último, una investigación relacionada con la inclusión y las bibliotecas es la tesis presentada por Todaro (2003), *Biblioteca integradora para ciegos y disminuidos visuales: realidad y desafíos*. En ese trabajo, la autora se centra en indagar la situación de las bibliotecas en Argentina para las personas con discapacidad visual en relación con los servicios y la gestión. Con dicho fin, encuestó a los usuarios y al personal para luego comparar los resultados con lo planteado. Llegó a la conclusión que las bibliotecas estudiadas, en su mayoría, tienen un déficit en la colección, la infraestructura, las estadísticas de préstamo y en el planeamiento estratégico. De esta manera, propone pautas para facilitar la accesibilidad y analizar la influencia de una biblioteca en usuarios con limitaciones visuales.

1.3 Justificación

La igualdad es un derecho fundamental que la universidad debe potenciar, con el objetivo de integrar a la comunidad con educación de calidad mediante docentes, investigación y bibliotecas. Sin embargo, esto no siempre se evidencia, sobre todo, en los alumnos con discapacidad. Un ejemplo de ello es el acceso a bibliotecas por parte de los alumnos universitarios con limitación visual, quienes representan una reducida cantidad de la población estudiantil, pero no menos importante. Sin excepción, deben acceder a la información que ofrece la biblioteca universitaria.

La investigación permitirá conocer la perspectiva de accesibilidad a la información en la Biblioteca Central y las necesidades informativas de los usuarios entrevistados. Por lo tanto, beneficiará (1) a los usuarios con discapacidad visual al evidenciar sus dificultades en acceder a la información; (2) a la Biblioteca Central, ya que servirá de referente para implementar servicios accesibles. Por último, (3) otro beneficiario será la carrera de Bibliotecología, por ser una profesión esencialmente humanística donde los profesionales de la información deben priorizar a los usuarios y brindarles información de forma igual. Al mismo tiempo, en el Perú, son escasos los estudios relacionados con bibliotecas universitarias y accesibilidad desde las percepciones de los usuarios, la cual está dirigida el presente estudio.

La discapacidad y la accesibilidad son temas que competen a toda la comunidad universitaria, no solo a las autoridades. La investigación busca sensibilizar y dar a conocer

las características y necesidades de este sector estudiantil en el acceso a la información académica y la importancia de la biblioteca en dicho proceso.

1.4 Objetivos

➤ **Objetivo general**

Identificar la percepción de accesibilidad a la información de los usuarios con discapacidad visual de los servicios e infraestructura de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM.

➤ **Objetivos específicos**

- a) Evidenciar la percepción de accesibilidad a los recursos electrónicos de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM.
- b) Mostrar la apreciación de accesibilidad al catálogo en línea de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM.
- c) Determinar la percepción de accesibilidad de los usuarios con discapacidad visual a la colección impresa de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM.
- d) Evidenciar la percepción de los usuarios con discapacidad visual acerca de la disposición del personal de atención para brindar orientación en el acceso a la información de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM.
- e) Determinar la percepción en el desplazamiento al ingreso y dentro del edificio de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM.
- f) Mostrar las condiciones de acceso del equipamiento según la percepción de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM.

1.5 Definición del problema

➤ Problema general

¿Cuál es la percepción de accesibilidad a la información de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?

➤ Problema específicos

- a) ¿Cuál es la percepción de accesibilidad a los recursos electrónicos de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?
- b) ¿Cuál es la apreciación de accesibilidad al catálogo en línea de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?
- c) ¿Cuál es la percepción de accesibilidad a la colección impresa de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?
- d) ¿Cuál es la percepción de los usuarios acerca de la disposición del personal de atención para brindar acceso a la información de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?
- e) ¿Cuál es la percepción de los usuarios con discapacidad visual acerca de su desplazamiento al ingreso y dentro del edificio de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?
- f) ¿Cuáles son las condiciones de acceso al equipamiento según la percepción de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?

1.6 Categorías y subcategorías

El trabajo cuenta con una dimensión, tres categorías y seis sub categorías que son los siguientes:

Tabla N° 1 Categorías y Subcategorías

Dimensión	Categorías	Sub Categorías
Accesibilidad a la información	Servicios	* Recursos electrónicos * Catálogo en línea * Colección impresa
	Personal	* Personal de atención
	Infraestructura	* Desplazamiento * Equipamiento

1.7 Hipótesis

La investigación que se ha realizado es de tipo cualitativa que, según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2010): “En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, éstas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio [sic]” (p. 9).

1.8 Delimitación

La investigación se desarrolló en la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La población está delimitada a usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca: alumnos que abandonaron la carrera profesional, alumnos, egresados con discapacidad visual de las facultades de Derecho y Ciencia Política, Educación, Psicología, Letras y Ciencias Humanas, y Medicina, quienes ingresaron en los procesos de admisión de 2000-II al 2012-II. El trabajo se desarrolló el año 2017. Por último, la información obtenida fue determinada hasta el año 2016.

1.9 Limitaciones

El estudio enfrentó ciertas limitaciones. Una de ellas fue la disponibilidad de tiempo, debido a la complejidad de la investigación, ya que se necesitaba interactuar, minuciosamente, con los usuarios para identificar sus necesidades e inquietudes sobre el tema. Asimismo, el investigador se adecuó a la disposición de tiempo y espacio de los colaboradores, por consiguiente, se amplió el periodo de la aplicación del instrumento de recolección.

Otra limitación fue la falta de bibliografía actualizada en el desarrollo del marco teórico y de los instrumentos de recolección, con el fin de desarrollar la parte práctica de este trabajo. Adicionalmente, el tema es novedoso en el campo de la bibliotecología, especialmente, en el Perú.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Bibliotecas universitarias

➤ La universidad

La universidad es una de las instituciones educativas más importantes de todos los tiempos, que ha ido adaptándose en cada época de la historia según las necesidades de la población estudiantil. De algunas de estas casas de estudio han egresado personalidades como inventores, escritores y otros profesionales, ya que incentiva el desarrollo de las diferentes ramas del conocimiento, tal como la científica y la humanística, además de propiciar la investigación entre los estudiantes. Aquí yace su importancia en el progreso y crecimiento de una sociedad.

La palabra *universidad* proviene del latín *universitas* que significa ‘asociación o gremios que protegen y defienden un oficio del saber en común’. Algunas investigaciones afirman que la primera se erigió en la ciudad de Bolonia en Italia, aproximadamente, en el año 1119, seguida por la Universidad de París (1150) y la Universidad de Oxford (1167). Esta institución surgió en la Edad Media en el siglo XIII, cuando maestros y pupilos decidieron unirse en organizaciones, con el fin de independizarse de las autoridades eclesiásticas.

Con la llegada de los españoles a América, hubo un contraste de dos mundos diferentes en varios aspectos. Si bien Europa poseía un estilo de vida más avanzado, el Imperio inca, uno de los más grandes que existió en el Nuevo Mundo, contaba con una buena organización que mejoraba la calidad de vida de la población. Los conquistadores trataron de imponer sus ideologías y costumbres ocasionando conflictos y desconcierto entre los nativos de América. Sin embargo, trajeron nuevos inventos e importantes instituciones como la universidad.

Las universidades en Latinoamérica no se crearon solo con el fin de educar a la población, sino también de difundir las ideas españolas en los virreinos. Se consideraba que la fundación de esta institución fue algo temprana, ya que aún existían conflictos en

los virreinos. La primera universidad fundada en el Nuevo Mundo fue la de Santo Tomás de Aquino, en Santo Domingo, el 28 de octubre de 1538. La mayoría de universidades fundadas en aquella época eran pontificias y reales. En la época colonial, las dos fundaciones más importantes se realizaron en los virreinos del Perú y Nueva España (Tünnermann, 1991, pp. 45-46).

Cada país ha fundado universidades según sus exigencias con diferentes estándares de calidad. Esto depende de una buena política educativa, la cual debe considerar el rol social que cumple la universidad en la sociedad; no obstante, en ocasiones, este aspecto no es tomado en cuenta, especialmente, en América Latina. Tal como menciona Méndez (2012): “El enfoque de la demanda social de educación, así como su transformación y diversificación en el tiempo, representa un acercamiento que ocupa un lugar secundario en el ordenamiento de la estadística oficial en educación que nutre al discurso de las políticas educativas” (p. 6).

La primera institución de educación superior fundada en el Perú fue la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), el 12 de mayo de 1551, con el nombre de Universidad Real de Lima. Uno de los fundadores fue Fray Tomás de San Martín (Rodríguez, 1994, p. 152). Posteriormente, durante la colonia se fundaron la Universidad de San Cristóbal de Huamanga en Ayacucho en 1677; y en Cusco, la de San Ignacio (1621) y la de Abad (1692) (Robles, 2006, pp. 42-43).

Leguía (1994) afirma, que en la época prerrepública, siguiendo las ideas del modelo ilustrado, la población buscó conocer las leyes y el humanismo dejando de lado la enseñanza eclesiástica, así como también se profundizó el estudio de la medicina, lo que resultó en la creación de escuelas formadas sin ninguna relación con la Universidad de San Marcos (p. 104).

Durante el segundo gobierno de Ramón Castilla (1845-1851), época republicana del Perú, se dictó una reforma donde la Universidad de San Marcos adquiriría colegios y facultades convirtiéndose en un modelo de educación en el Perú. A mediados de 1870, se trasladó al Real Convictorio de San Carlos, actualmente conocido como el Parque Universitario en la Av. Abancay (Cajas, 2008, p. 9). En la misma época, 1824, Simón Bolívar y José Faustino Sánchez Carrión fundaron la Universidad Nacional de Trujillo.

Esta fue la primera de la República, seguida de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa (1827) (Robles, 2006b, p. 43).

En 1876, se promulgó el reglamento que reconocía la autonomía universitaria, nombrando ‘Mayor’ a la Universidad de San Marcos y ‘Menores’ a las del Cusco y Arequipa. Dicho reglamento le dio continuidad y estabilidad a la educación universitaria. Uno de los presidentes que mayor interés tuvo por la educación, igualmente de tener una estrecha relación con la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, fue Manuel Pardo. Su periodo constitucional fue de 1872 a 1876. Cabe señalar que, en aquella época, se fundó la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas (Basadre, 1964, pp. 2097-2106).

Por medio del Decreto Supremo del 24 de marzo de 1917 y con el apoyo del sacerdote francés Jorge Dintilhac, se fundó en Lima la Universidad Católica del Perú, la primera del siglo XX, la cual se inició con las facultades de Letras y Jurisprudencia, que funcionaban en el Centro de Lima. En 1942, se le asignó el rango de ‘Universidad Pontificia’. Esta institución fue la primera de carácter privado fundada en el Perú (Robles, 2006c, p. 43).

En el año 1996, entró en vigencia el Decreto Legislativo N° 882 titulado Ley de Promoción de la Inversión en la Educación, el cual permitió la creación de universidades privadas sin o con fines de lucro, lo que ocasionó que, en los últimos años, el número de universidades privadas crezca sin control ni supervisión. Asimismo, la falta de la calidad educativa superior, tanto en las entidades privadas como en las públicas, se reflejaba en los *rankings* internacionales.

Como consecuencia de lo señalado en el párrafo precedente, el 9 de julio de 2014 se promulgó la Ley Universitaria N.° 30220, con la cual se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu), ratificada por el Tribunal Constitucional en 2016. Esta institución reemplazó a la Asamblea Nacional de Rectores, disuelta ese mismo año. Sus funciones principales consisten en ser responsable del licenciamiento de las universidades y del cumplimiento de las condiciones básicas de calidad (CBC) en la educación.

2.1.1 Definición

La biblioteca universitaria es un lugar donde estudiantes, profesores, trabajadores y usuarios externos encuentran información en diferentes soportes (digital, electrónico e impreso) indispensable para su formación académica e investigación. La *American Library Association* (ALA) (1984) menciona que “[...] es una combinación orgánica del personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento” (p. 11). Por consiguiente, la biblioteca universitaria debe estar relacionada con las funciones de la institución a la que pertenece.

Según Merlo (1998), las bibliotecas universitarias se dividen en tres tipos: las centrales, las de cada facultad y las de departamentos. Las centrales poseen una colección general según las carreras de la universidad y son las encargadas de definir la política del sistema de bibliotecas. La biblioteca de facultad posee una colección según la facultad a la que pertenece. Por último, las de departamentos pertenecen a una carrera profesional específica, por lo que son más especializadas (pp. 264-265).

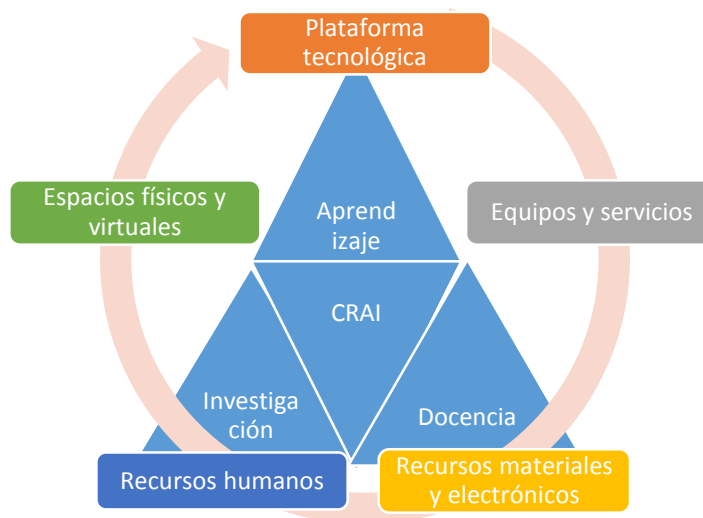
La importancia de las tecnologías de la información y conocimiento (TICS) en bibliotecas es fundamental, ya que, actualmente, se vive en la sociedad de la información y surgen nuevos sistemas de comunicación, difusión y acceso a la información, es por ello que las bibliotecas deben adaptarse a los cambios tecnológicos y encontrar una oportunidad de desarrollo en beneficio a los usuarios. Reafirmando lo mencionado Rodríguez, Carabante y Prada (2010) indican lo siguiente:

Por otro lado, la introducción de estas nuevas tecnologías, hizo que el profesor realizara modificaciones y mejoras importantes en sus didácticas docentes, que los estudiantes desarrollaran nuevos procesos para llevar a cabo el aprendizaje y, en consecuencia, las bibliotecas tuvieron que actualizar y renovar sus servicios equipándolas con nuevos recursos y fuentes de información que facilitara a toda la comunidad universitaria, en general, el acceso a la información y el conocimiento. (p. 359)

Además, con el avance de las tecnologías de información y la importancia de la investigación, la biblioteca universitaria ha evolucionado a un nuevo modelo denominado *Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación* (CRAI), basado en los *resources learning centres* que surgieron en Europa. Este tiene como funciones el acceso a los recursos de información, y promover la investigación de alumnos y docentes mediante la Alfabetización Informacional (ALFIN), que consiste en capacitar a los

usuarios en el manejo de la información, con el fin de convertirla en conocimiento. El CRAI supera las características tradicionales de una biblioteca universitaria que están presentadas en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 1 Características del CRAI



Fuente: Almarza & Pirela (2010), p. 195.
Elaboración propia.

Las nuevas características de las bibliotecas universitarias resaltan la importancia de los recursos tecnológicos y humanos; así, se logra la investigación por parte de los docentes y el alumnado.

2.1.2 Antecedentes historia de la biblioteca universitaria

La biblioteca universitaria es una institución que ha pasado por diversas transformaciones según las costumbres, los principios y los objetivos de la universidad a la que pertenece, adaptándose a los cambios con el pasar de los años. Escolar (1990) indica que, en la Edad Media, prevalecía aún la teología y los temas religiosos; sin embargo, pese a ello, hubo un interés en la adquisición de conocimientos como las matemáticas, la medicina, el derecho, entre otras ramas. Existió un método donde el profesor leía un texto magistral a los alumnos, con el fin de discutir el tema. Esto incentivó la creación de materiales y, por ende, se fundaron bibliotecas en las universidades (pp. 196-197).

En la Edad Media, se fundó la Universidad de París (1150), la Universidad de Oxford en Inglaterra, primera del habla inglesa, y la Universidad de Salamanca en 1218,

primera en España. De acuerdo con Escolar (1990b), en la Baja Edad Media, cada facultad de la universidad poseía una biblioteca donde existían restricciones y reglamentos, como la creación de dos secciones: la primera con libros encadenados que eran de consulta y la segunda donde se ubicaban los libros exclusivos para profesores y alumnos (p. 204).

En la actualidad, la biblioteca de la Universidad de Sorbona cuenta con seis bibliotecas académicas y se encuentra asociada con bibliotecas, laboratorios y centros de investigación. Por otro lado, según la página web de la biblioteca de la Universidad de Oxford, la primera biblioteca fue construida aproximadamente en 1320; posteriormente, fue reemplazada por otra que poseía donaciones de Humfrey, que contaba con 281 manuscritos y libros clásicos. Actualmente, es la segunda biblioteca más grande de Gran Bretaña, seguida por la Biblioteca Británica. Por último, la biblioteca de la Universidad de Salamanca se fundó, aproximadamente, en 1254; sin embargo, es en 1479 que obtuvo su local propio, el cual fue destruido posteriormente y, en 1509, se construyó el local actual.

2.1.3 Historia de la biblioteca universitaria en el Perú

Algunas investigaciones afirman que la primera biblioteca universitaria en el Perú se inauguró en paralelo con la primera universidad, pero existen otros trabajos que lo desmienten. Tal como señala Santillán (1999), la UNMSM no tuvo una biblioteca central en sus primeros 220 años. Después de la expulsión de la Compañía de Jesús del Virreinato del Perú, el virrey Amat otorgó la biblioteca que pertenecía a los jesuitas a la Universidad (pp. 3-4).

➤ Historia de la Biblioteca Central de la UNMSM

Algunos de los directores más destacados de la Biblioteca Central de la UNMSM fueron Pedro Zulen y Jorge Basadre. Zulen estudió en esta institución y, posteriormente, en Harvard, y fue director de la Biblioteca Central entre 1923 y 1925. Cajas (2008) señala que, en 1922, el rector Manuel Villarán otorgó la Dirección de la Biblioteca Central a Pedro Zulen. Al estar a cargo, encontró algunas deficiencias y el poco tiempo que fue responsable consiguió importantes logros y cambios positivos. Estos fueron tres (pp. 23-25):

1. El primero fue la iniciación del boletín bibliográfico que tenía como objetivo mostrar las novedades de la institución y promocionar los servicios, con el fin de obtener donaciones y dinero. El boletín se publicó de forma consecutiva desde 1923 hasta 1966.
2. El segundo cambio fue la extensión del horario de la biblioteca, incrementó el turno noche y abrió las puertas de la Institución los días domingos.
3. Por último, creó el catálogo de libros, ya que la universidad poseía 250 00 volúmenes y era necesario contar con un registro, e intentó implementar el sistema de clasificación Dewey, pero no se concretó, por lo que ordenaron los libros según su número de ingreso.

Basadre es conocido como el Padre de la Historia del Perú, no obstante, fue un reconocido bibliotecario nombrado dos veces director de la Biblioteca Central de la UNMSM entre 1930 y 1935. Priorizó la función de la institución como soporte y ayuda en temas de investigación para estudiantes y docentes. Además, fue director de la Biblioteca Nacional y fundador de la Escuela de Bibliotecarios del Perú. Unos de los grandes aportes de Jorge Basadre a la Biblioteca Central, tal como expone Cajas (2008b), fue la catalogación científica, los talleres de encuadernación y la propuesta de servicio de informaciones, que consistía en implementar un buzón donde los usuarios sugerían títulos de libros (pp. 42-43).

Jorge Basadre fue pionero de la creación de la Escuela de Bibliotecarios del Perú, la cual se fundó el 23 de junio de 1943. Luis Alberto Sánchez, rector de la UNMSM, invitó a Arthur Mc Anally, especialista en bibliotecas universitarias, para asesorar la nueva escuela, reorganizar la Biblioteca Central y coordinar las nuevas bibliotecas de cada facultad de la universidad. Por problemas políticos en el país, no se concretaron los proyectos planteados por Arthur Mc Anally (Cajas, 2008c, pp. 80-83).

Asimismo, entre 1976 y 1977, se realizó, por solicitud del Ministerio de Educación del Perú, un informe técnico para la Organización de las Naciones Unidas por la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), con el objetivo de incluir la carrera de bibliotecarios que dictaba la Escuela de Bibliotecarios del Perú como una profesión universitaria. En el año 1980, a través de la Resolución Rectoral N° 60385, se creó la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la UNMSM.

En 1999, se inauguró, en la Ciudad Universitaria, la Biblioteca Central de la UNMSM con el nombre de Pedro Zulen, en honor a unos de los directores más destacados de la institución. La universidad cuenta con el Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central, conformado por todas sus bibliotecas acorde con la Resolución Rectoral N° 04993-R-14. El Vicerrectorado Académico de la UNMSM es el encargado de dirigirlo y controlarlo. Actualmente, la biblioteca cuenta con cuatro niveles: nivel 0, donde se encuentra la sala de Investigaciones y Recursos Multimedia; nivel 1, sala de Referencia, sala de Humanidades, sala de Exposiciones y cubículos; nivel 2, sala de Tesis; y nivel 3, la sala Hemerográfica. Cuenta con una colección variada en ciencias y humanidades, también posee recursos electrónicos con bases de datos y repositorios donde los alumnos pueden acceder a libros y revistas. Igualmente, brinda los servicios de acceso a internet, catálogo en línea, sala de capacitación Universia, centro de recursos multimedia, cubículos de estudio, sala de lectura y préstamo de *laptops*. La Biblioteca Central administra las bibliotecas de las 20 facultades.

Desde mayo de 2017, la Biblioteca Central cuenta con un nuevo servicio inclusivo para personas con discapacidad visual. En la actualidad, cuentan con un *scanning and reading appliance* de la marca Eye-Pal Solo. Esta máquina escanea 20 páginas por minuto y, luego, procede a leer el texto, que puede ser libros, revistas, periódicos, entre otros. Asimismo, la biblioteca cuenta con la licencia del sistema JAWS (lector de pantalla) en una computadora que se encuentra en el nivel 1. Para acceder a estos servicios, los usuarios deben acercarse personalmente al módulo de atención. Cada usuario podrá utilizar el servicio por un máximo de dos horas y su disponibilidad es de dos usuarios a la vez.

2.1.4 Funciones

Las funciones de la biblioteca universitaria están ligadas a las necesidades informativas de sus usuarios que conlleva al desarrollo y ayuda a la investigación de los alumnos y docentes, así como estar en consonancia con la misión de la institución educativa a la que pertenece. Merlo (1998b) define las funciones prioritarias como “[...] servir de apoyo a la formación, la investigación y la docencia” (p. 262).

Las universidades forman académica e integralmente a los estudiantes, con el fin de que estos se conviertan en investigadores con ayuda de las bibliotecas. Tal como afirma Domínguez (2005): “La biblioteca dentro de la universidad constituye un servicio clave de apoyo a dos funciones que son la razón de ser de la institución universitaria: la investigación o creación de conocimientos y la enseñanza o comunicación de dichos conocimientos” (p. 17).

En la antigüedad, las bibliotecas restringían su ingreso al público en general, incluso, las personas que asistían tenían restricciones rigurosas, es decir, la información era celosamente guardada. Actualmente, es totalmente diferente: acceder a la información es un derecho de todo ciudadano y las bibliotecas universitarias forman parte de ello, ya que incentivan la democracia al minimizar la desigualdad social, y todos los ciudadanos participan y opinan, dicha función es la social. Reforzando lo mencionado, Torres (2005) afirma lo siguiente:

Además de las funciones tradicionales derivadas del necesario apoyo a la formación y a la investigación, las bibliotecas universitarias se están comenzando a preguntar cómo y de qué manera apoyan a sus universidades en el cumplimiento de su función de servicio a la comunidad como creadoras de ‘capital social’, factor clave para el desarrollo regional, pero también factores esencial para el desarrollo de sociedades democráticas. Las universidades han pasado a convertirse en instituciones de vertebración social básica y necesitan interactuar con la sociedad mediante mecanismos escasos entre los cuales sus bibliotecas ocupan una posición estratégica. (p. 50)

Los usuarios reciben, por parte de la biblioteca, una capacitación para la utilización de la información. Este tipo de función es denominada por Gómez (1995) como la *función documental*, la cual consiste en “[...] que los estudiantes y los profesores se formen en las metodologías documentales que les den capacidad para saber qué información necesitan, cómo seleccionarla, localizarla, usarla y valorarla críticamente” (p. 44). Es también llamada la *alfabetización informacional* (ALFIN).

La biblioteca debe estar correctamente implementada y satisfacer, eficazmente, las necesidades informativas de sus usuarios, otorgando la facilidad de acceder a sus servicios, es decir, adecuarse a la diversidad de los estudiantes que incluye usuarios con algún tipo de discapacidad.

2.1.5 Servicios

Los servicios que ofrece la biblioteca universitaria están estrechamente relacionados con la función que cumple la universidad. De esta manera, la biblioteca será una herramienta de educación propicia para los usuarios.

Asimismo, deben estar a la vanguardia y asumir nuevos cambios según las necesidades informativas de sus usuarios, considerando el avance de las tecnologías. Tal como mencionan Beumala, Mas, Ramón y Tornés (2016): “La realidad es cambiante y los servicios bibliotecarios no pueden ser estáticos ni estables, sino que deben adaptarse a las nuevas necesidades, modificándolos, suprimiéndolos si es preciso y sobre todo creando nuevos” (p. 26).

Los servicios de una biblioteca universitaria son, según García (2004), la lectura en sala, la hemeroteca, los materiales audiovisuales, el servicio de referencia, el préstamo interbibliotecario, el servicio de fotocopia, el banco de libros y la tesiteca (pp. 24-25). Adicionalmente, la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) (1999), en el documento titulado Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas, especifica que la biblioteca debe ofrecer los siguientes servicios: horarios amplios a lo largo de todo el año (en épocas de exámenes se aconseja abrir la biblioteca las 24 horas), acceso a la biblioteca y señalización, contar con un único catálogo automatizado y el préstamo de documentos. Por consiguiente, debe existir una normativa y política de préstamo, la formación de usuarios a nivel individual o colectivo con la ayuda del bibliotecario y, por último, brindar facilidades para el estudio, la tecnología para el aprendizaje y la investigación (pp. 31-37).

Entre los servicios de consulta y circulación se encuentran el autopréstamo, la autodevolución, los buzones para la devolución, la lectura en sala, el préstamo a domicilio, el préstamo interbibliotecario, la renovación de materiales y la reserva de materiales. Respecto al uso de espacios, se brinda el uso de auditorios, cubículos, estantería abierta, laboratorio de internet y sala de profesores. Otros servicios son la reprografía y reproducción (que incluye fotocopia, grabación en disco compacto y digitalización), la atención a terceros, el carné único, la red inalámbrica, los repositorios electrónicos y el servicio para usuarios con discapacidad.

➤ **Repositorio electrónico.** Es un espacio donde se almacenan, de forma ordenada, diferentes materiales como revistas, libros, tesis, entre otros tipos de información electrónica a texto completo, con el fin de ser consultados por los usuarios de la biblioteca o la institución a la que pertenecen. Al encontrarse en línea, pueden ser consultados dentro y fuera del campus de la universidad o institución. Melero (2008c) menciona lo siguiente: “Los repositorios pueden albergar todo tipo de materiales siempre que sea posible su expresión en forma digital, por eso, pueden ser objeto de depósito desde ficheros textuales a audiovisuales, obviamente si la tecnología del mismo lo permite” (p. 2). Un ejemplo de repositorio en el Perú es *Cybertesis*, donde los usuarios acceden a los trabajos de investigación de las diferentes universidades e instituciones del Perú a las cuales pertenecen. Dichas publicaciones son puestas a disposición de la comunidad universitaria previa autorización de los autores. Estos son llamados *repositorios institucionales* de investigación. Según Cerda (2016), son “[...] un conjunto de servicios orientados al almacenamiento, preservación y difusión de las investigaciones de una institución, es decir la vida intelectual y académica de los alumnos y docentes” (p. 42). La Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ cuenta con *Cybertesis*, *Ateneo* y *Revistas de investigación de la UNMSM*.

➤ **Bases de datos.** Contienen un listado ordenado de información relacionada entre sí, como revistas científicas y profesionales, tesis y libros en formato electrónico en temas especializados y multidisciplinarios, la cual brinda información actualizada y confiable, con el fin de ser una herramienta eficaz en el proceso de investigación de los usuarios que acceden a ella. De esta forma, García (2012) afirma lo siguiente:

Para que una base de datos sea comprensible el usuario debe acceder a la información que desea por medio de un sistema particular. Los datos no están dispuestos sin más sino que están organizados de forma que el usuario pueda acceder directamente a la información que le interesa. (p. 28)

Además, en el caso de poder contactar con las bases de datos académicos, la institución interesada y la empresa prestadora deben realizar un contrato, ya que algunas bases de datos no son libres. En el caso de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM, posee 21, las cuales son EBSCO Discovery, ANNUAL REVIEW, CAB Abstracts, Dynamed, EBSCO Host, Enfermería al Día, Proquest Central, Publication Finder Interface, Springer, Statista, Taylor & Francis, Web of Science, Wiley (revistas),

CAB *ebooks*, Cengage GVRL, Elsevier *e-books*, EBSCO (libros electrónicos de Medicina), OVID, OVID Español, Springer, Wiley (libros electrónicos).

➤ **Catálogo en línea.** Es una herramienta que ayuda a buscar de forma simple y avanzada los materiales que se encuentran en una institución académica. De esta manera, existe una interacción con los usuarios. A nivel mundial, es conocido como OPAC (*Online Public Access Catalog*). De esta manera, Maguiña (2002) define:

Los catálogos en línea son sistemas computarizados de acceso público que permiten la búsqueda, la consulta y la visualización de los registros bibliográficos de una biblioteca. Están diseñados para interactuar con los usuarios y son parte esencial de los sistemas de automatización en las bibliotecas. (p. 15)

➤ **Lectura en sala.** Ofrece a los usuarios un espacio con colección bibliográfica para consulta, préstamo y otros servicios bibliotecarios. Una forma de facilitar el acceso a los materiales es permitir que los mismos individuos seleccionen el material de los estantes, el servicio es llamado *estantería abierta*. En la actualidad, las bibliotecas han optado por esta modalidad, con el fin de atraer a potenciales usuarios por los innumerables beneficios que presenta. Sánchez (1991) hace un listado de las ventajas:

- a. El usuario puede escoger libremente la información y documentación que requiere.
- b. Facilita al lector interesado en un asunto determinado, la utilización de diversos documentos o de una temática particular.
- c. Permite al lector hojear el libro junto a la estantería.
- d. Permite que los bibliotecarios dediquen más tiempo a la orientación e instrucción del lector.
- f. Le proporciona al lector una mejor y mayor selectividad.
- g. Promueve la función educacional del uso de la biblioteca. (p. 3)

➤ **Colección.** Son los tipos de materiales bibliográficos y no bibliográficos que una biblioteca ofrece. Estos son los libros, revistas, videos, folletos, entre otros. De acuerdo con el tema o el tipo de soporte, existen diferentes fondos que componen una colección. Asimismo, los temas que forman parte se relacionan con la institución a la cual pertenecen, para esto se debe tener en cuenta las necesidades informativas de los usuarios. La información de la colección debe ser actualizada, relevante y oportuna.

Los procesos de selección, adquisición, mantenimiento, conservación, descarte y evaluación, en conjunto, son llamados *desarrollo de colecciones*, de acuerdo con Evans (1987) lo define como:

Conjunto de procesos que basado en el análisis sistemático de las necesidades de los usuarios y tomando como punto de partida, la elaboración y el perfeccionamiento de políticas, que garanticen un constante examen de fortalezas y debilidades de la colección de la Biblioteca y las posibilidades de cooperación para obtener y retener solo las fuentes de información adecuadas para la satisfacción de las necesidades de la comunidad usuaria. (p. 13)

Sin embargo, para algunos autores existen ambigüedades respecto al concepto de desarrollo y gestión de colecciones. Herrera (2013) concluye lo siguiente: “Hoy en día está más extendida la expresión ‘gestión de colecciones’, con un planteamiento amplio que incluye junto a los procesos clásicos (selección, adquisición, etc.) otros como los planteamientos previos, la conservación o el mantenimiento” (p. 2). La Federación Internacional de Asociaciones de bibliotecarios y bibliotecas (IFLA) (2001) enfatiza que, para un desarrollo de colecciones, debe existir una política con los siguientes elementos:

- Introducción (misión de la biblioteca)
- Principios generales (características que determinan la orientación del desarrollo de la colección).
- Principios particulares (específica a la comunidad a la que pertenece la biblioteca).
- Perfiles de materias (Evaluación mediante los informes Conspectus).
- Métodos de evaluación de la colección (medidas cualitativas, cuantitativas e indicadores de profundidad de la colección).
- Códigos de lengua (RLG).
- Códigos de lengua (WLN).
- Aplicación de esta política y revisión de la misma. (pp. 4-8)

Para una organización, implementación, distribución y ordenamiento de la colección, el personal bibliotecario realiza procesos técnicos y utiliza reglas de catalogación, como el formato MARC y tesauros, para crear registros y autores en el sistema de la biblioteca, y visualizar y controlar la colección. Según Samamé (2001): “Los procesos técnicos implican operaciones como catalogación, clasificación, indización y conocimiento del usuario y sus necesidades. El análisis de los documentos engloba tanto el análisis formal (descripción bibliográfica y catalogación) como el análisis interno (indización y resumen)” (p. 10).

2.1.6 Personal

En la actualidad, el personal bibliotecario está inmerso en constantes cambios y adaptaciones. Se solicita cada vez más a profesionales de la información con conocimientos humanísticos, administrativos y tecnológicos. Por eso es imprescindible que los bibliotecarios cuenten con ciertas competencias, tal como describe y divide el Comité Especial sobre Competencias de Bibliotecarios Especializados (2003): competencias profesionales, relacionadas con conocimientos de recursos y servicios informativos, de acceso, tecnología y administración; competencias personales, que

agrupan las actitudes y habilidades del profesional; y competencias básicas, que es la relación de las dos competencias descritas anteriormente (p. 3).

De acuerdo con la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas, el profesional de la información de la un centro de enseñanza superior (1999b) debe desarrollar las siguientes actividades:

- La finalidad de la biblioteca debe responder a su perfil y finalidad a través de instrumentos de estructuración interna como la relación de puestos de trabajo, los manuales de definición de funciones y los planes de comunicación.
- Las relaciones de puestos de trabajo deben desarrollar puestos orgánicos en unidades administrativas con una estructura funcional sólida y flexible. En su elaboración los directores de la biblioteca deben participar muy activamente.
- Las bibliotecas deben contar con manuales de definición de funciones que reflejen los perfiles puestos de trabajo en relación a los objetivos y los servicios que se pretenden conseguir.
- Se deben desarrollar planes de comunicación que lleven la información para la gestión a cada nivel según su responsabilidad. (p. 75)

2.2 Usuarios

Son aquellas personas que consultan los servicios, la colección y los recursos de la biblioteca. El objetivo del centro de información es satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios; de esta forma, es fundamental conocer sus datos, características y comportamientos. Para complementar el concepto descrito, Nuñez (1992) indica lo siguiente:

A todos los beneficiarios potenciales de un sistema de información, pueden ser individuos, empresas, organismos oficiales y entidades que utilizan o deben utilizar información científica y técnica para la toma de decisiones, concebir nuevos productos, adaptar nuevas estrategias y tecnologías para mejorar y ampliar el proceso de aprendizaje; ya que los usuarios se encuentran subordinados, a las necesidades sociales, económicas, psicológicas y otros más. (p. 38)

Aquellos que forman parte de una biblioteca universitaria tienen como semejanza la búsqueda de información con fines académicos e investigación. Conforme a Berbes, (2002) los usuarios son:

- a. Todos los miembros de la comunidad universitaria.
- b. Las personas ajenas a la misma que, previa solicitud, hayan sido debidamente autorizadas y, por tanto, obtenido el carné de la biblioteca.
- c. Los miembros de las otras instituciones con las que la Universidad haya establecido convenios de colaboración. (pp. 443-444)

Es esencial realizar un estudio general, con el fin de conocer los tipos y perfiles de usuario. Según Vejarano (2016):

El estudio de usuario es un método de medición sistemático que sirve para examinar y recolectar información de los usuarios en una biblioteca en servicio. Muestran una visión detallada del servicio y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar, optimizar y proveer información para próximas mejoras. (p. 21)

El fin de dicho estudio es obtener información como el grado académico, los datos personales, el tipo de información que busca, la clase de material que prefiere consultar, entre otros aspectos. Como resultado, se obtiene el perfil de usuario que consiste en determinar las necesidades de información, identificar el comportamiento, evaluar la satisfacción, y definir sus características, como el nivel de escolaridad, sus recursos informativos y los métodos que usan.

Una vez obtenido el perfil del usuario, el bibliotecario a cargo tendrá la facilidad de conocer, formar y capacitar a los usuarios de forma eficaz, utilizando métodos y técnicas de búsqueda y selección del material. Algunos de ellos pueden tener necesidades especiales, como las personas con discapacidad que requieren servicios especializados.

2.2.1 Usuarios con discapacidad

➤ Discapacidad

Con el paso de los años, el concepto de discapacidad ha variado. En muchas ocasiones, las personas discapacitadas han recibido el rechazo total y/o parcial por parte de los gobernantes y de la sociedad misma, lo que dificulta su crecimiento integral como ciudadanos y profesionales.

Asimismo, se han realizado diversas protestas y han existido movimientos sociales a favor de la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad, tal es el caso del Movimiento de Vida Independiente. Vidal (2003) afirma que este se inició en 1962 en Estados Unidos, encabezado por Ed Roberts, con el fin de favorecer el derecho al acceso a la educación superior universitaria de las personas con discapacidad. Otro objetivo que buscaba era la reivindicación del concepto de discapacidad, superando los preceptos médicos (pp. 30-39).

La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) pertenece a la familia de clasificaciones de la Organización Mundial de la

Salud (OMS). Esta tiene como objetivo unificar y estandarizar los conceptos de salud y discapacidad, siendo una primordial herramienta en la descripción y comparación de la salud de la población en un contexto internacional (Organización Mundial de Salud, 2001, p. 4). De esta manera, la CIF define discapacidad como “[...] término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una “condición de salud”) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)” (Organización Mundial de Salud, 2001b, p. 227). Asimismo, existen dos modelos conceptuales: el médico y el social. Según la CIF (2001c): “El modelo médico considera la discapacidad como un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos prestados en forma de tratamiento individual por profesionales” (p. 22). Sobre el modelo social, indica lo siguiente:

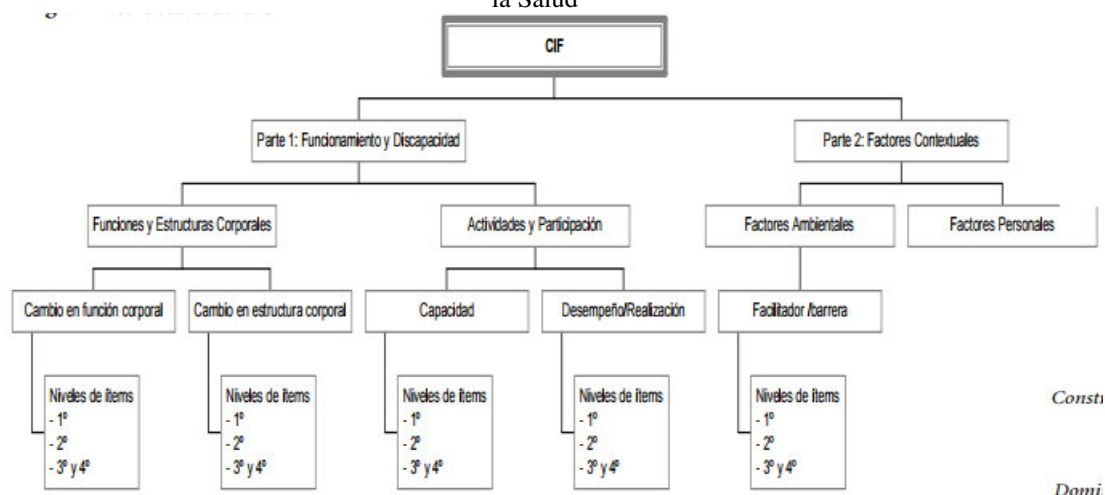
Como un problema de origen social y principalmente como un asunto centrado en la completa integración de las personas en la sociedad. La discapacidad no es un atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el contexto/entorno social. (p. 22)

Este último concepto detallado permite una mejor comprensión de lo que es discapacidad y lo que implica, superando un concepto médico. Así, resalta la importancia del entorno que implica los factores contextuales. Reforzando lo mencionado, Diez Canseco (2006), en la presentación de la publicación del Congreso de la República del Perú titulada *Las voces de los otros: Consulta nacional sobre discapacidad*, menciona lo siguiente:

Esta concepción significa un cambio importante en el paradigma de la discapacidad. El énfasis ya no está simplemente en la persona que debe “superar” su particular situación y adaptarse a la sociedad en la que vive, sino que la discapacidad deviene en un producto social. Producto social íntimamente vinculado a la falta de oportunidades, a negación del acceso a ejercer plenamente los derechos ciudadanos, cuando no negación del derecho a la vida. Así, las alternativas también resultan más complejas. (p. 14)

Para un mejor entendimiento de la CIF, a continuación, se detalla su estructura mediante un esquema:

Gráfico N° 2 La estructura de la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud



Fuente: Organización Mundial de la Salud (2001), p. 230.

La estructura del CIF se divide en dos partes: parte 1, el funcionamiento y discapacidad; parte 2, factores contextuales. Estas, a su vez, se subdividen en dos componentes. El primero, ‘funciones y estructuras corporales’, cuenta con componentes mentales, sensoriales y dolor, de la voz y el habla, entre otros. Asimismo, el ítem de ‘estructura corporal’ describe estructura del sistema nervioso, el ojo, el oído, la voz y el habla, etc. Por otro lado, el segundo componente, ‘actividades y participación’, detalla aprendizaje y aplicación del conocimiento, tareas y demandas generales, comunicación, movilidad, autocuidado, vida doméstica, interacción y relaciones interpersonales, entre otros. En la parte 2, el componente de ‘factor contextual’ se subdivide en ambiental y personal. El ambiental detalla el producto y la tecnología, el entorno natural y los cambios en el entorno derivados de la actividad humana, el apoyo, las relaciones, las actitudes, los servicios y los sistemas políticos (OMS, 2001f, pp. 45-67). Por último, el componente de ‘factor personal del estilo de vida del individuo y sus características’ incluye edad, sexo, hábitos, entre otros (OMS, 2001g, p. 27).

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud, a través de su *Informe Mundial sobre la Discapacidad* (2011), afirma que:

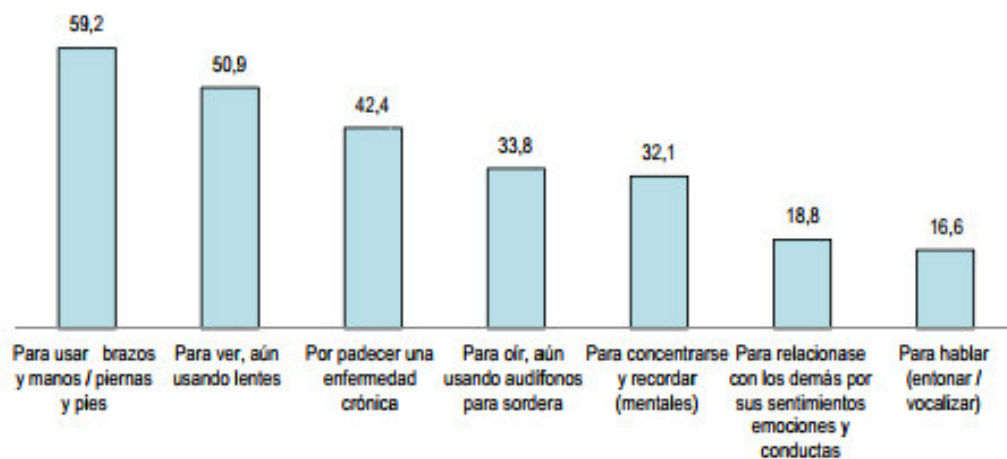
En el preámbulo de la CDPD se reconoce que la discapacidad es un «concepto que evoluciona», pero también destaca que la discapacidad «resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y el entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás». Si se define la discapacidad como una interacción, ello significa que la «discapacidad» no es un atributo de la persona. Se

pueden lograr avances para mejorar la participación social abordando las barreras que impiden a las personas con discapacidad desenvolverse en su vida cotidiana. (p. 4)

Por esa razón, la discapacidad es entendida como las características, las habilidades y las necesidades diferentes de algunas personas, lo que debe ser visto como una diversidad no como una limitación. Algunas de ellas refieren que no se consideran limitadas para realizar actividades cotidianas, tal como menciona la Encuesta Nacional de Salud 2007-2008 realizada en Australia, donde el 40 % de personas con discapacidad severa se calificó con buena, muy buena o excelente salud (OMS, 2011b, p. 7).

En el Perú, la *Primera encuesta nacional especializada sobre discapacidad (2012)*, realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), indicó que existe un aproximado de 1 600 000 peruanos que padecen alguna discapacidad que equivale a un 5,2 % de la población nacional. La más recurrente es la discapacidad motora con 59,2 %, seguida por dificultad visual con 50,9 %. Tal como especifica el siguiente gráfico:

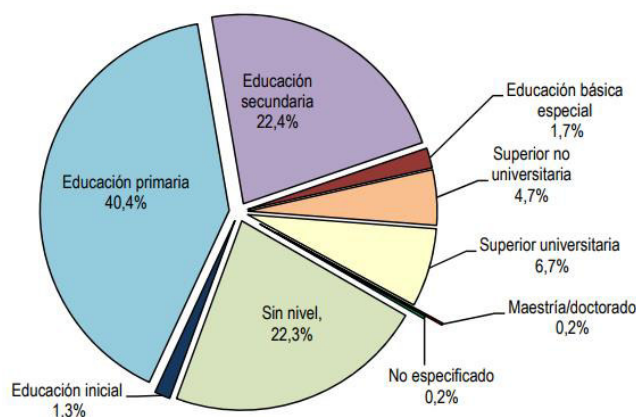
Gráfico N° 3 Personas con discapacidad según tipo de limitación para realizar sus actividades diarias



Fuente: Perú. Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014), p. 9.

Los porcentajes reflejan que los niveles de severidad con mayor número son la moderada y la grave. En el siguiente gráfico, se evidencia los niveles educativos de las personas con alguna discapacidad:

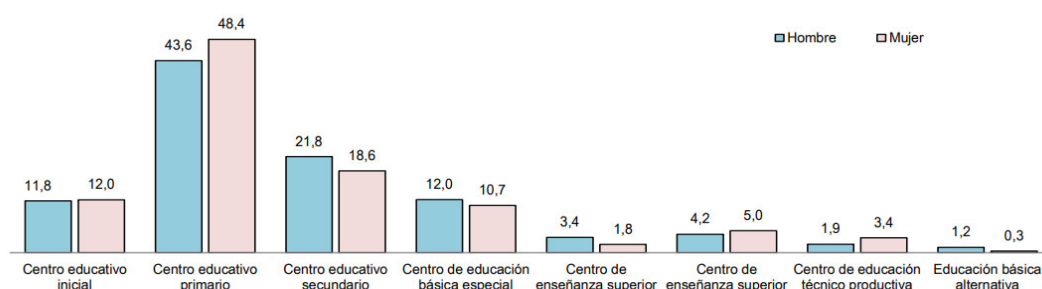
Gráfico N° 4 Personas con discapacidad de 3 años y más de edad según nivel educativo



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014b), p. 11.

La mayoría cuenta con educación primaria y secundaria. Por el contrario, los porcentajes de los niveles de educación superior universitaria, grados de maestría y doctorado son muy pocos. Esto refleja la realidad del país, donde aún se observa el escaso acceso a la educación superior para personas con discapacidad.

Gráfico N.º 5 Personas con discapacidad de 3 y más años de edad por tipo de centro de estudio



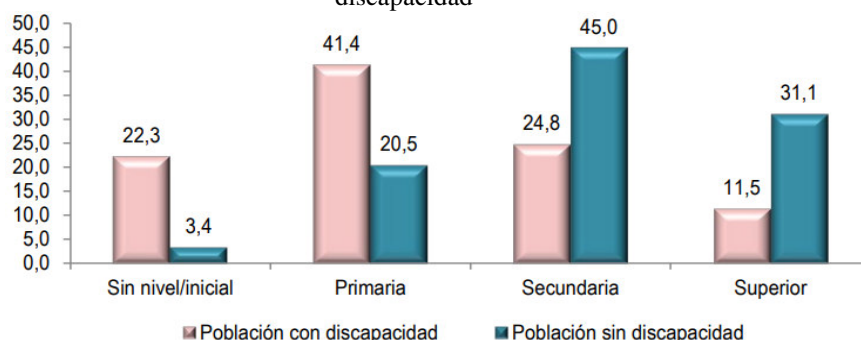
Fuente: Perú. Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014c), p. 105.

El gráfico anterior muestra que la mujer con discapacidad visual tiene un mayor porcentaje de participación en acudir a centros de enseñanza superior universitaria en comparación con el hombre. Ocurre lo contrario en los que acuden a centros educativos de nivel inicial.

Por último, en 2017, el Instituto Nacional de Estadística e Informática publicó el documento titulado Perú: Caracterización de las condiciones de vida de la población con discapacidad, 2016 realizado sobre la base de tres encuestas desarrolladas en 2016: la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), la Encuesta Nacional Demográfica y de Salud Familiar (Endes) y la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (Enapres). Esta

publicación describe las condiciones de vida de personas con discapacidad. En el tercer capítulo del documento, explora el tema de educación. Respecto al nivel educativo alcanzado por personas con y sin discapacidad, se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico N.º 6 Nivel de educación alcanzado por la población de 15 años a más con y sin discapacidad



Fuente: Perú. Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017), p. 47.

De acuerdo con la información anterior, es notable la diferencia entre personas con y sin discapacidad que alcanzaron una educación superior en el Perú. Esto refleja un panorama negativo para aquellas personas con limitaciones en el ámbito educativo.

a. Discapacidad visual

La discapacidad visual es la falta del sentido de la vista de un individuo de forma parcial y total. Para complementar la definición, el Consejo Nacional de Fomento Educativo de México (2010) afirma lo siguiente:

La discapacidad visual es una condición que afecta directamente la percepción de imágenes en forma total o parcial. La vista es un sentido global que nos permite identificar a distancia y a un mismo tiempo objetos ya conocidos o que se nos presentan por primera vez. (p. 16)

Esta discapacidad limita a las personas que la padecen dificultando el desarrollo de sus actividades diarias. Como señala el Ministerio de Educación de Chile (2007):

La discapacidad visual se define como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica relacionada con una disminución o pérdida de las funciones visuales y las barreras presentes en el contexto en que desenvuelve la persona. (p. 7)

Según la Organización Mundial de la Salud (2017), la discapacidad visual es una de las limitaciones que afecta a mayor número de personas en el mundo y, conforme a los datos estadísticos a nivel mundial, existen 253 millones de personas que la padecen; de este total, 36 millones tienen ceguera y 217 millones, baja visión. La Clasificación Internacional de Enfermedades, define que la función visual se clasifica en cuatro

categorías: (1) visión normal, (2) discapacidad visual moderada, (3) discapacidad visual grave y (4) ceguera. La segunda y la tercera se agrupan en el término «baja visión», este grupo y la ceguera forman parte de los casos de discapacidad visual.

Acorde con la Primera Encuesta Especializada en Discapacidad, 2012 en el Perú existen 801 000 185 personas con discapacidad visual, equivalente al 2,6 % de la población (p. 45). Este tipo de discapacidad puede ser tipificado de la siguiente manera:

a.1 Ceguera. Es la falta del sentido de la vista en forma total o parcial con una sutil percepción de la luz sin la diferenciación de la forma de los objetos. A las personas que padecen esta discapacidad se les llama invidentes. Una visión 20/20 es considerada normal, significa que el sujeto puede leer a 20 pies una letra. Cuando el número derecho aumenta, 20/200, se deduce que tiene una agudeza visual limitada. Según Vashist (2017), tradicionalmente, la ceguera se ha dividido en dos categorías: definiciones funcionales y definiciones basadas en la medición (p. 92). En relación con la segunda, la Organización Mundial de Salud (OMS) (1992) define ceguera como: “aquella visión menor de 20/400 ó 0.05, considerando siempre el mejor ojo y con la mejor corrección. Se considera que existe ceguera legal cuando la visión es menor de 20/200 ó 0.1 en el mejor ojo y con la mejor corrección (sic)” (p. 213).

Respecto a la definición funcional, es la limitación de la persona para la realización de sus actividades cotidianas como el trabajo, estudios, relaciones sociales entre otras tareas, donde es esencial el uso del sentido de la vista. Este término es conocido como ceguera económica. (Vashist, 2017b, p. 93).

a.2 Baja visión. Aquellas personas que padecen de baja visión son capaces de realizar diferentes actividades por sí mismas a diferencia de las que padecen de ceguera. Para complementar el enunciado, la OMS (1992) afirma que la persona con baja visión es:

Aquella con una incapacidad en la función visual aun después de tratamiento y/o refracción común, con una agudeza visual en el mejor ojo de 0.3 a percepción de luz o con un campo visual inferior a 10° desde el punto de fijación, pero que se use, es decir, potencialmente capaz de usar la visión para la planificación y ejecución de tareas. (p. 43)

Por otra parte, la baja visión es el tipo de discapacidad más recurrente a nivel mundial según la OMS (2012); por lo tanto, es un reto brindar servicios especializados

para esta población y realizar una recopilación de datos, con el fin de proporcionarles una atención óptima y adecuada (Olusanya, 2012, p. 2).

2.3 Accesibilidad

La accesibilidad permite usar un servicio, una información, un producto y una infraestructura con facilidad y comodidad, lo que garantiza la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos. Admite la participación en distintos ámbitos tales como el social, el económico, el médico y el educativo. Todas las personas son distintas, realizan actividades diferentes y poseen características particulares distinguiéndose unas de otras, dicha descripción es llamada *diversidad*. Asimismo, el Reglamento de la Ley Peruana N.º 29973 titulada Ley General de la Persona con Discapacidad, en el art. 3 define la accesibilidad:

Asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

El concepto de accesibilidad ha ido evolucionando de acuerdo con los cambios y las necesidades de la sociedad. Según González (2006), existen diferentes tipos de accesibilidad: urbanística, arquitectónica, de transporte y comunicación (p. 31). Sin embargo, la accesibilidad va más allá, se extiende a otros entornos como la información los productos y los servicios.

Hoy en día, las tecnologías de la información y comunicación (TICS) son de gran utilidad en la vida cotidiana de las personas por su alcance y facilidad de uso; además, son herramientas que incentivan la inclusión. Sin embargo, si no se plantean los principios de accesibilidad, se presentarán diversos obstáculos en el uso, sobre todo, para aquellos con necesidades diferentes. En consecuencia, existe la accesibilidad web, que consiste en facilitar el acceso a sitios web, cumpliendo pautas y normas para lograr este fin. Reforzando lo mencionado, Toledo (2012) indica lo siguiente: “Referirse a accesibilidad web es remitirse a un acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios (sic)” (p. 52). Asimismo, existen pautas para evaluar la accesibilidad web, por ejemplo: para analizar las herramientas de autor, se utiliza la *Authoring tools accessibility guidelines* (ATAG); para aplicaciones y usuario, *User Agent*

Accessibility Guidelines (UAAG); y, en contenido, *Web Content Accessibility Guidelines 2.0* (WCAG).

La accesibilidad universal permite que entornos de la sociedad puedan ser usados por todas las personas, en especial, aquellas con discapacidad en la mayoría de condiciones y ámbitos posibles. Para lograr dicho objetivo, es necesario un diseño universal y el ajuste razonable. El diseño universal, término creado por Ronald L. Mace, permite que productos y servicios sean altamente accesibles a una cantidad considerable de personas basándose en siete principios. Ingavélez (2013) menciona lo siguiente: “El diseño universal es pensar y crear un entorno, herramienta de comunicación o servicios que sea para todos. El uso coherente de adaptabilidad y compatibilidad entran como un concepto transversal en el momento de diseñar” (p. 6). Ginnerup (2010) describe los siete principios del diseño universal los cuales son mencionados a continuación:

- 1.- Uso equitativo: comercializable y útil para personas con diversas discapacidades.
- 2.- Flexibilidad de uso: se adapta a una amplia gama de preferencias y capacidades individuales.
- 3.- Uso sencillo e intuitivo: fácil de entender al margen de la experiencia del usuario o de sus conocimientos, su competencia lingüística o el nivel de concentración del momento.
- 4.- Información perceptible: traslada al usuario la información necesaria de manera eficaz, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario.
- 5.- Tolerancia con el error: reduce al mínimo el riesgo y las consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias.
- 6.- Esfuerzo físico limitado: se puede utilizar de forma efectiva y cómoda y con un grado mínimo de fatiga.
- 7.- Tamaño y espacio: apropiados para la aproximación y el acceso, la manipulación y la utilización, independientemente de las proporciones corporales del usuario, o su postura o nivel de movilidad. (p. 14)

El ajuste razonable son las modificaciones necesarias y personalizadas, acorde con el contexto y el tipo de persona para garantizar el uso de un servicio, un producto, entre otros aspectos. El ajuste razonable y el diseño universal dan como resultado la accesibilidad y este tiene como objetivo incentivar la independencia de personas con discapacidad en las diversas actividades que realizan en su vida cotidiana. La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) en el art. 9 afirma lo siguiente:

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. (p. 10)

Por último, es relevante la existencia de la sensibilización de los ciudadanos en general en temas de accesibilidad, lo que consiste en conocer y entender las necesidades y dificultades de las personas con discapacidad.

2.3.1 Accesibilidad en la educación

La educación es un derecho, ayuda a mejorar el desarrollo y el progreso de toda persona. Por primera vez, en 1948, se detalló, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el derecho a la educación. Por ello, cada país es un medio importante que garantiza el desarrollo integral de una persona a través de políticas y normas. Por otro lado, el término de *necesidades educativas especiales* aparece en el informe de Warnck en 1978, lo que cambia la denominación de las personas con discapacidad, anteriormente llamadas *anormales*, *discapacitados*, *deficientes*, etc. (Jiménez, E., 2001, p.170). Sin embargo, en la actualidad dicho término ya no es usado, pues la palabra ‘especial’ aduce a los niños como inferiores. Actualmente, tiene gran alcance el término *educación inclusiva*, que recalca la aceptación de todos los estudiantes, teniendo en cuenta la diversidad del alumnado, con el fin de asegurarles una educación de calidad. De acuerdo con Tovar y Fernández (2006), las características de una educación inclusiva son las siguientes:

- Universalidad. No discrimina la discapacidad, ni la cultura, ni el género. Implica a todos los alumnos de una comunidad educativa, sin ningún tipo de excepción.
- Valoración de la diversidad. Entiende que cada niño tiene características, intereses, capacidades y necesidades de aprendizajes propias. Enfatiza la diversidad más que la asimilación. Valora diversidad como un elemento que enriquece el desarrollo personal y social.
- Proyectos educativos con enfoque de atención a la diversidad. Implica que los sistemas educativos se diseñen tomando en cuenta toda la gama de características de la población escolar. Supone la existencia de un proyecto educativo de toda la escuela que contemple la atención a la diversidad.
- Respuesta educativa específica para cada estudiante. Implementa un currículo susceptible de ser adaptado a las diferentes capacidades, motivaciones, ritmos y estilos de aprendizaje de los alumnos. El principio es que todos los estudiantes tienen el mismo derecho a acceder a un currículo culturalmente valioso, es decir a recibir una educación eficaz y de calidad. Supone la utilización de metodologías y estrategias de respuestas a la diversidad en el aula.
- Recursos de apoyo. Disponibilidad de servicios continuos de apoyo y asesoramiento, que son fundamentales para el éxito de las políticas educativas. Cuando se tratan las diferencias en las clases, el profesorado necesita un par de manos extra o algún tipo de apoyo, bien de sus colegas (o profesores especialistas) o de otros profesionales. El apoyo puede provenir del personal de educación especial, de los gabinetes psicopedagógicos, de los centros de educación superior, como también de las instituciones de salud y organizaciones comunitarias. Para ello debe orientarse a los docentes, a los alumnos(as) y a los padres de familia.
- Evaluación de acuerdo al ritmo de cada alumno y con responsabilidad por los resultados. Utiliza criterios y procedimientos flexibles de evaluación y promoción y, al mismo tiempo tiene un plan y proyección de logros para cada uno. En la actualidad, existe la certeza de que todos los alumnos pueden aprender siempre que se les proporcionen las condiciones adecuadas.

- Clima escolar amigable. Donde existe la posibilidad de compartir y disfrutar en un ambiente cálido y acogedor situaciones de aprendizaje relacionadas con las experiencias de cada alumno, en contextos donde se valoran, toman en cuenta y respetan sus diferencias individuales. (p. 19)

Las personas con discapacidad, en muchas oportunidades, no forman parte de las políticas de estado. Según la Organización Mundial de las Naciones Unidas (2011c), dichas personas no deben estar ajenas a las oportunidades educativas convencionales por cuatro razones:

- La educación contribuye a la formación de capital humano y, por lo tanto, es uno de los principales factores determinantes del bienestar y la prosperidad de las personas.
- La exclusión de los niños con discapacidad de las oportunidades de educación y empleo tiene elevados costos sociales y económicos. Por ejemplo, los adultos con discapacidad suelen ser más pobres que las personas sin discapacidad, pero la educación reduce esta asociación (8).
- Los países no podrán alcanzar la educación para todos o el ODM relativo al logro de la educación primaria universal si no garantizan el acceso a la educación de los niños con discapacidad (9).
- Los países signatarios de la CDPD no pueden cumplir sus responsabilidades derivadas del artículo 24. (p. 232)

Además, el artículo 24 de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad resalta el papel del Gobierno para garantizar una educación inclusiva. Sin embargo, la realidad no es favorable, la siguiente tabla indica los porcentajes divididos entre hombres, mujeres e intervalos de edad de los países con bajo y alto ingreso, donde las personas sin discapacidad concluyen la escuela primaria en un mayor porcentaje que quienes padecen alguna.

Tabla N° 2 Resultados de la educación correspondiente a encuestados con discapacidad y sin discapacidad

Personas	Países de ingreso bajo		Países de ingresos altos		Todos los países	
	Sin discapacidad	Con discapacidad	Sin discapacidad	Con discapacidad	Sin discapacidad	Con discapacidad
Hombres						
Terminación de la escuela primaria	55,6 %	45,6 %	72,3 %	61,7 %*	61,3 %	50,6 %*
Promedio de años de educación	6,43	5,63*	8,04	7,03	7,03	5,96*
Mujeres						
Terminación de la escuela primaria	42 %	32,9 %*	72 %	59,3 %*	52,9 %	41,7 %*
Promedio de años de educación	5,14	4,17*	7,82	6,39*	6,26	4,98*
18-49 años						
Terminación de la escuela primaria	60,3 %	47,8 %	83,1 %	69,096 %*	67,4 %	53,2 %*

Promedio de años de educación	7,05	5,67*	9,37	7,59*	7,86	6,23*
50-59 años						
Terminación de la escuela primaria	44,3 %	30,8 %	68,1 %	52 %	52,7 %	37,6 %*
Promedio de años de educación	5,53	4,22*	7,79	5,96	6,46	4,91*
60 años o más						
Terminación de la escuela primaria	30,7 %	21,2 %*	53,6 %	46,5 %*	40,6 %	32,3 %*
Promedio de años de educación	3,76	3,21	5,36	4,60*	4,58	3,89*

Fuente: Organización Mundial de la Salud (2011d), p. 233.
Elaboración propia.

Los datos de la tabla anterior muestran resultados negativos sobre la educación de las personas con discapacidad a nivel mundial. Esto se debe a la existencia de barreras que impiden la oportunidad a la educación. Para eliminarlas, deben existir dos tipos de intervenciones. Las primeras, las intervenciones sistemáticas, consideran leyes, políticas, planes nacionales y financiamiento; y las segundas, intervenciones en las escuelas, deben realizarse a través del reconocimiento y tratamiento de las diferencias individuales en los planes de estudios, métodos, exámenes, y el suministro de apoyo adicional en profesores, aulas y auxiliares de enseñanza especializados en educación especial (Organización Mundial de la Salud, 2011c, pp. 244-251).

En el Perú, con el transcurso de los años, el tema de educación inclusiva se ha incorporado en las políticas de Estado del país. De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional (PEN) 2007-2011, las prioridades y los objetivos en la educación son los siguientes:

Tabla N° 3 Articulación entre prioridades 2007-2011 y objetivos del PEN

	Prioridades PEI	Objetivos estratégicos PEN
Equidad	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir el analfabetismo. • Ampliar los programas y servicios en educación inicial. • Equidad en el acceso y calidad en los ámbitos rurales. • Acceso de estudiantes con necesidades educativas especiales a las aulas regulares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades y resultados educativos de igual calidad para todos

Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de la Educación Básica Regular. • Mejorar la calidad de la Educación Bilingüe Intercultural. • Mejorar la infraestructura educativa, que incluye incorporar tecnologías de comunicaciones e información en apoyo al proceso educativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes e instituciones que logran aprendizajes pertinentes y de calidad
	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad en la Educación Superior mediante la acreditación. • Mejorar la calidad de la Educación Superior Pedagógica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Educación superior de calidad se convierte en factor favorable para el desarrollo y la competitividad nacional
	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la formación inicial y el servicio de los docentes. • Mejorar y estimular el desempeño profesional de los docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Maestros bien preparados que ejercen profesionalmente la docencia
	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la participación de los Municipios en la gestión educativa. • Intensificar la lucha contra los actos de corrupción • Impulsar la participación ciudadana en la rendición de cuentas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una gestión descentralizada, democrática, que logra resultados y es financiada con equidad • Una sociedad que educa a sus ciudadanos y los compromete con su comunidad

Fuente: Ministerio de Educación del Perú (2010), p. 48.
Elaboración propia.

2.3.1.1 Accesibilidad a la información en el entorno universitario: biblioteca

La variedad de estudiantes universitarios conlleva que la biblioteca esté a la vanguardia en los requerimientos del alumnado. Esto implica la existencia de accesibilidad en aula, el equipamiento, la infraestructura y los servicios que brinda la universidad; de igual forma, la capacitación a docentes y al personal en general en temas de discapacidad y accesibilidad; y finalmente, la sensibilización y concientización a toda la comunidad universitaria. Complementando el enunciado anterior, Gross (2016) sostiene:

La inclusión de la población estudiantil con necesidades educativas asociadas o no a discapacidad es un proceso que plantea una proyección continua de metas y procedimientos, superando obstáculos para transformar el sistema educativo y dar respuesta a la diversidad de las necesidades del estudiantado; en todas las dimensiones de accesibilidad del quehacer universitario: educativo, informativo y espacio físico. (p. 2)

Para un mejor entendimiento de lo que trata e involucra la accesibilidad en universidades, Stupp (2001) la divide en siete dimensiones: conceptual, social, curricular y tecnológica, legal, política y normativa, administrativa y humanista. La dimensión conceptual involucra los conceptos y las ideologías por las que ha pasado la discapacidad y la accesibilidad. La social incluye las actitudes y los derechos de las personas con discapacidad, con el fin de participar en actividades y decisiones de la universidad. La

legal destaca las leyes internacionales y nacionales existentes en cada país. La política y normativa indica la importancia de una política institucional para una mejor planificación, con el fin de incentivar la accesibilidad y la educación inclusiva. La administrativa por su parte, involucra la elaboración de planes, proyectos, presupuesto, entre otros, con la participación del estudiante con discapacidad. La curricular destaca la importancia de temas de accesibilidad y discapacidad en el diseño curricular de la universidad. Por último, el tecnológico y humanista destaca a las universidades como un terreno propicio para las innovaciones tecnológicas que apoyen a la accesibilidad (pp. 137-144).

En Perú, el proceso de admisión incluye a personas con discapacidad, tal como menciona la Nueva Ley Universitaria N.º 30220 en el art. 98: “Las personas con discapacidad tienen derecho a una reserva del 5% de las vacantes ofrecidas en sus procedimientos de admisión (sic)”. Asimismo, las instituciones deben adaptarse a las necesidades en el proceso, tal como indica el Reglamento de la Ley de Persona con Discapacidad, Ley N.º 29973 (2014), en el art. 38, inciso 1:

Las universidades, institutos y escuelas superiores, públicos y privados, en todos los procesos de admisión incorporan medios de información y comunicación accesibles, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley. Del mismo modo, realizan las adaptaciones y/o ajustes razonables respectivos en el examen de admisión.

Las instituciones educativas deben incentivar la permanencia de los estudiantes con discapacidad por medio de herramientas, instalaciones, servicios y recursos adecuados a sus necesidades, tal como menciona el Reglamento de la Ley N.º 29973 (2014b), art. 39, inciso 1:

Las universidades, institutos y escuelas superiores, públicos y privados, a través de las instancias responsables de administrar los planes operativos, así como las oficinas ejecutoras de proyectos y presupuestos, incorporan acciones que permitan al estudiante con discapacidad desarrollar su actividad académica de manera satisfactoria garantizando su permanencia, para lo cual, sus instalaciones deben contar con adecuaciones arquitectónicas, adaptaciones tecnológicas, mobiliarios, bibliotecas y equipos accesibles, entre otros.

Una de las instituciones que impulsa la accesibilidad a la información es la biblioteca, que se concibe como espacios de integración e igualdad social. López y Morillo (2005) indican que una de las instituciones que promueve el derecho a la información, además de la prensa, es la biblioteca (p. 16). Asimismo, Berbes (2002b) indica que el acceso a la información es un conjunto de servicios destinados a proporcionar a los usuarios cualquier información de su interés, los cuales son los

siguientes: información general de la biblioteca de la universidad, información bibliográfica de fondos, información bibliográfica externo y difusión de la información (p. 444).

Las bibliotecas deben contar con algunos criterios para garantizar el acceso de las personas con discapacidad visual. Según Corda y Ferrante (2014), estos son presentados a continuación:

Acceso y permanencia en el lugar (acceso a la sala de lectura, estanterías abiertas si las hubiere, etc.).

Correcta señalización de los sectores que posee la biblioteca. Acceso a la información de acuerdo a las necesidades de los usuarios (si tienen discapacidad visual los documentos deberán estar en Braille, digitalizados y corregidos o en formato .mp3; si tienen baja visión serán documentos en macrotipos, etc.) (sic).

Acceso a los servicios de la biblioteca de acuerdo a las necesidades de los usuarios (adaptación de los servicios de referencia, préstamo de material especial, etc.).

Sitio web accesible, lo que implica que pueda ser leído por lectores de pantalla, que la información se encuentre en texto plano, etc. (p. 7)

Una biblioteca universitaria es considerada accesible cuando los servicios, la colección y el personal están acordes a las reglas y pautas internacionales y nacionales que tienen como objetivo la accesibilidad.

a. Servicios

Respecto a la historia de las bibliotecas especializadas para personas con discapacidad visual, Todaro (2003) menciona que la primera se inauguró en Suecia en 1885, luego en Inglaterra (1886), Francia (1886), India (1887) y EE. UU. (1897) (p. 1). En el Perú, especialmente en Lima, existen algunas bibliotecas que brindan servicios exclusivos para personas con discapacidad visual, como la sala para invidentes '*Delfina Otero Villarán*' de la *Gran Biblioteca Pública de Lima*, la biblioteca de la Unión Nacional de Ciegos, así como de la Pontificia Universidad Católica del Perú y las Municipalidades de San Borja y Miraflores.

Existe una variedad de servicios especializados en una biblioteca para usuarios con limitación visual, por eso es necesario el uso de tecnologías especiales. Yataco indica (2009):

La biblioteca para personas invidentes debe de tener un objetivo claro que es la de poner a disposición de estas personas los servicios al público en general, y que estos se adecuen a sus respectivas necesidades informativas. Es de mucha importancia los servicios bibliotecarios para este tipo de usuario, además pueden ser los mismos que ofrecen servicios a personas regulares,

solo que para este tipo de persona se necesita una especialización en servicio para invidentes, para de esta manera tener una colección adecuada. (p. 26)

Existen servicios exclusivos y adecuados a usuarios con discapacidad visual como las tflotecnologías, las colecciones especializadas, la lectura asistida y el personal especializado. Los trabajadores de la biblioteca deben conocer el uso de los servicios accesibles a través de capacitaciones.

a.1 Tflotecnologías

La palabra tflotecnología proviene del término griego *tiflo* que significa ‘ciego’. Son tecnologías, técnicas y recursos diseñados, exclusivamente, para personas con discapacidad visual, con el objetivo de facilitar su desarrollo en actividades cotidianas como su movilización, integración laboral, educación, social, entre otras. La Dirección General de Educación Básica Especial del Perú (2013), a través de la *Guía para la atención de estudiantes con discapacidad visual*, define tflotecnología del siguiente modo:

El conjunto de técnicas, conocimientos y recursos encaminados a brindar a las personas con ceguera y baja visión los medios oportunos para la correcta utilización de la tecnología, su uso o aplicación favorece u autonomía y bienestar: vida diaria, movilidad, educación, empleo, entrenamiento, cultura, etc. (p. 60)

Existen diferentes tflotecnologías especializadas para acceder a la información. Sobre esto, Aquino, García e Izquierdo mencionan lo siguiente (2014): “Las nuevas tecnologías aplicadas a la discapacidad visual son los sintetizadores de voz, los lectores de pantalla, los lectores ópticos de caracteres, el teclado en braille y los magnificadores de texto e imagen, escáner parlante, entre otros” (p. 36).

De acuerdo con el Reglamento de la Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, art. 41, inciso 2: “Las bibliotecas accesibles diseñan e implementan el servicio de acceso a los equipos electrónicos, tecnológicos, informáticos y audiovisuales, mediante ordenadores con conexión a internet, *software* que transforme el texto digital en voz y otros equipos accesibles para las personas con discapacidad”.

Las funciones de los equipos tecnológicos varían según el tipo de discapacidad visual. Algunos de ellos son, exclusivamente, para personas con baja visión como los amplificadores y, por otro lado, los lectores de pantalla que pueden ser usados por

personas con ceguera y baja visión. Existen tflotecnologías que permiten el acceso a información en forma digital como el sintetizador de voz, el lector y el magnificador de pantalla. Para acceder a información impresa, existe la máquina inteligente de lectura, el reconocedor de caracteres, el magnificador y el graficador de imagen.

➤ Acceso a información digital

- **Lector de pantalla.** Es un *software* que identifica el contenido de la pantalla de un ordenador para luego interpretar y convertir el texto en audio, lo que facilita el acceso a la información a personas con discapacidad visual. Uno de los lectores de pantalla es el sistema JAWS (*Job Access with Speech*) conocido y usado a nivel mundial. Asimismo, Ávalo, Nieves y Socarrás (2005) afirman que es “[un] *software* que posee un sintetizador de discurso interno, el que a través de la tarjeta de sonidos de la computadora, lee en voz alta la información de la pantalla, proporcionando tecnología para tener acceso a la información, la educación y usos relacionados con el trabajo” (p. 10). Por otro lado, el NVDA (*Nonvisual desktop Access*) es un lector de pantalla que, a diferencia del JAWS, es de libre acceso, tiene las mismas funciones y su instalación se realiza en un sistema Windows. Existen otros lectores de pantalla como *Browsealoud*, *Dolphin Hal*, *Fire Vox*, entre otros.

- **Magnificador de pantalla.** De igual forma que el lector de pantalla, el magnificador permite el acceso a la información digital que se encuentra en los ordenadores. Esta herramienta está diseñada, especialmente, para las personas con baja visión. Regula el tamaño de la letra del texto e imágenes; luego, se visualiza en la pantalla y se puede ampliar según la comodidad del usuario. Algunos de los magnificadores más importantes son el ampliador de *Windows*, *Dolphin Lunar*, *Dolphin LunarPlus*, *IZoom Standard Magnifier/Reader*, entre otros.

- **Sintetizador de voz.** Es un programa que permite convertir el texto en formato digital a texto hablado sintetizado. Según Yataco (2009b): “Estos tipos de dispositivos son los más utilizados, ya que existen programas que utilizan el propio *hardware* del sistema (tarjeta de sonido) para realizar la conversión de texto a voz” (p. 29). Esta tecnología no necesita de gran inversión para su acceso.

➤ Acceso a información impresa

- **Reconocedor óptico de caracteres (OCR).** Es un programa que permite el acceso a la información impresa. Para su uso, se requiere de un escáner y un computador; de esta manera, será reconocido por el sintetizador de voz. Su sigla en inglés OCR que significa *Optical Character Recognition*.

- **AllReader / máquina de lectura escáner.** Es un equipo de última generación que funciona sin la necesidad de un ordenador. Permite el acceso a textos impresos (libros, revistas, entre otros), e incluye un sintetizador de caracteres y un escáner. Su uso consiste en escanear el texto para luego convertirlo en audio con una voz clara. Para conservar la información escaneada, se tiene la opción de guardar en los dispositivos *universal serial bus* (USB) y en un disco compacto (CD) en forma de audio o en digital. Para complementar el concepto, Maita (2012) afirma:

Los documentos digitalizados (escaneados) pueden archivarse en el disco duro de la máquina, ser transferidos a una grabadora mediante un conector de salida (puerto USB), o ser enviados a un computador personal. Posee una voz cálida y agradable, cuyo tono, velocidad y grado pueden ser modificados a gusto del usuario. (p. 85)

- **Magnificador de imagen.** Al igual que el magnificador de pantalla, aumenta y regula el tamaño, el color, el foco, el brillo de la imagen y texto, pero no necesita de un ordenador. Está diseñado, especialmente, para personas con baja visión. Según Maita (2012b): “Sus soportes integrados le facilitan firmar escribir cartas, notas cortas, cheques o cualquier documento. Los modos de contraste realzados, (blanco/negro o negro/blanco) pueden seleccionarse para una clara y fácil lectura” (p. 90). Existen diferentes tipos de magnificadores, algunos se conectan a televisores para tener una mejor vista según la amplitud de la pantalla y los portátiles de menor tamaño.

- **Impresora braille.** Permite imprimir textos en lenguaje braille con el relieve característico, previamente, los textos deben estar en formato digital para el reconocimiento del equipo. Según Barajas (2006): “Estos dispositivos son exclusivos para uso de personas ciegas o con deficiencia visual grave. El texto está impreso en código braille que dichos dispositivos generan gracias a distintos mecanismos para producir dichos relieves (solenoides, excéntricas, deposición de material, sinterizado, etc.)” (p. 120).

Por otro lado, el sistema creado por el consorcio DAYSI (*Digital Access Information System*) tiene como objetivo facilitar la información a personas con discapacidad mediante la producción de esta en audio con sincronizador de voz en diferentes presentaciones: CD, MP3 y libros electrónicos, *software* y *hardware* accesibles, aplicaciones móviles, entre otros productos. Según la página web de DAYSI, además de desarrollar pautas y guías para asegurar la accesibilidad, promueven sistemas de lectura. Los miembros de este consorcio son instituciones sin fines de lucro (en su mayoría, bibliotecas).

b. Colección

La colección de una biblioteca para personas con discapacidad visual debe estar implementada en diferentes formatos como el sistema braille, los audiolibros y el digital.

b.1 Sistema braille.- Es un sistema de lectura y escritura táctil especial para personas con discapacidad visual, inventado en 1829 por el francés Louis Braille. El Centro de Recursos Educativos ‘Espíritu Santo’ afirma lo siguiente:

El Sistema Braille está estructurado sobre seis puntos realzados que permite a las personas ciegas leer mediante el sentido del tacto. Este sistema, que representa letras, números, notaciones musicales, etc., mediante la combinación de estos puntos ha ganado, a través de sus más de 170 años de historia, un reconocimiento en todo el mundo y ha soportado numerosos esfuerzos para su educación, e incluso para su defensa ante propuestas diferentes que nunca llegaron a consolidar (sic). (p. 5)

En el Congreso Internacional Virtual de Educación, los autores Ávalo, Nieves y Socarrás (2005b) mencionaron que:

Estas bibliotecas tiflológicas están equipadas con colecciones de libros escogidos impresos en sistema braille, los que tienen la limitación de ser muy voluminosos y ocupar estantes completos con pocos ejemplares. Poseen también libros hablados soportados en cintas magnéticas, los que tienen la ventaja de no ser atacados por plagas y permiten mayor velocidad en la adquisición de conocimientos. (p. 10)

Debido a las características físicas del sistema braille, este tiende a ocupar espacios considerables; en ese sentido, es conveniente almacenar la información relevante.

b.2 Soporte digital. El acceso a la información en soporte digital se realiza en dispositivos y equipos por medio de una pantalla. Permite la creación de diferentes formas de presentación de la información, tal como indica Ordoñez (2005): “Esta característica

de la tecnología digital, que la información siempre tenga que ser interpretada antes de presentársele al usuario, provee una gran capacidad para desarrollar nuevos formatos en los que se innove la presentación e interactividad de la palabra escrita” (p. 5).

b.3 Audiolibro. La información de un texto de un audiolibro o libro hablado se realiza en forma auditiva, mediante una voz clara que narre el contenido del material. Los audiolibros pueden estar en formato CD, DVD y MP3, donde cual son reproducidos y guardados en un ordenador. Yataco (2009c) concluye lo siguiente:

Por lo tanto, podemos decir que el libro hablado es una entrega oral del texto impreso. Debe permitirle al oyente recibir exactamente el mismo beneficio que el locutor recibe del libro impreso. Para lograr este ideal el lector-locutor debe ser absolutamente fiel al texto reproduciendo cada palabra impresa sin alterarlo. Debe intentar, dentro de lo posible, corregir los errores originales de imprenta. (p. 34)

c. Personal

El personal de biblioteca está constituido por especialistas en brindar, procesar y difundir la información. Para ello deben contar con estudios previos y constantes capacitaciones. Se encuentran a la vanguardia de los cambios y las evoluciones constantes de las tecnologías de la información. El objetivo final de la labor del bibliotecario es satisfacer las necesidades informativas de los usuarios. Verde (2014) afirma lo siguiente: “Se considera que el personal representa una parte muy importante de toda biblioteca; es quien posibilita que las acciones, los servicios y los proyectos se hagan efectivos” (p. 70). Las bibliotecas que cuenten con usuarios que padecen de discapacidad visual deberán contar con servicios especializados y un personal capacitado en temas de accesibilidad y discapacidad.

d. Infraestructura y equipamiento. Sobre la base de la función social de la biblioteca, esta debe integrar a las personas por igual. El diseño de infraestructura de la institución debe garantizar la accesibilidad a los alumnos con discapacidad a los servicios y la colección. Adicionalmente, de poder desplazarse sin ningún inconveniente, de tal modo que garantice la independencia en la movilización de los usuarios. Sobre esto, la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad en el art. 20 (2015c) indica lo siguiente: “Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible” (p. 16).

Conforme a la Dirección General de Educación Básica Especial (2013), la orientación es la comprensión y relación con el ambiente físico, y la movilidad es la capacidad de desplazarse con independencia (p. 55). Para garantizar la accesibilidad a bibliotecas, existen pautas y reglas a seguir respecto a infraestructura y equipamiento. En el Perú, existe el Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad y la Norma A.120, Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores. En España, se publicó el artículo

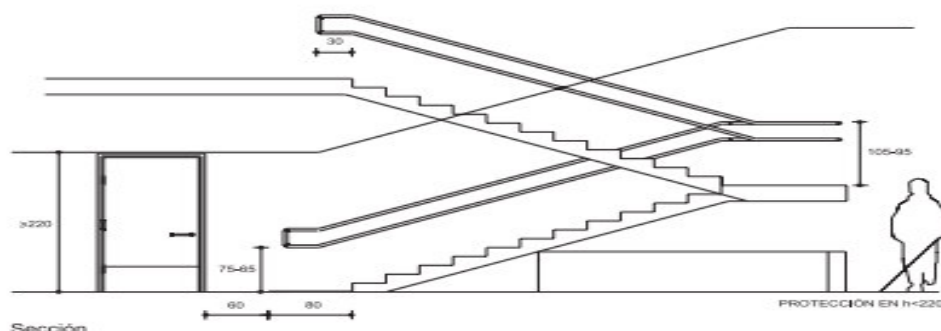
➤ **Puerta de ingreso.** El ingreso al edificio incluye la puerta principal de la biblioteca. Es aconsejable implementar puertas automáticas con un considerable tiempo de apertura y cierre. Adicionalmente, las hojas de las puertas deben estar protegidas por un sistema que evite la colisión (Ministerio de Educación, Política Social e Igualdad de España, 2011, p. 21). Igualmente, la Norma Peruana A.120, Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de las Personas Adultas Mayores del Reglamento Nacional de Edificaciones en el artículo N° 8, inciso A, menciona que el ancho mínimo de la puerta principal es de 1,20 m y una de las puertas de dos hojas debe medir 90 cm. Asimismo, la puerta de ingreso debe contar con la presencia de una persona encargada de guiar e indicar los ambientes y los servicios de la biblioteca. Si la biblioteca está en un segundo nivel, es necesaria la existencia de una rampa, como indica la Norma A.120 en el artículo 6, inciso A: “El ingreso a la edificación deberá ser accesible desde la acera correspondiente. En caso de existir diferencia de nivel, además de la escalera de acceso debe existir una rampa”.

➤ **Circulación/Desplazamiento.** La circulación en el interior de la biblioteca se divide en dos: la vertical y la horizontal. La circulación horizontal incluye las puertas interiores y los pasillos, estas las puertas tendrán una altura mínima de 210 cm y 80 cm de ancho. Los pasillos son lugares de tránsito, por lo tanto, deben estar libres de obstáculos, en especial, los lugares de cambio de dirección, así como evitar ubicar elementos colgantes que no pueden ser identificados por personas con discapacidad visual. Igualmente, contrastar el color de la pared, el pavimento y el techo (Ministerio de Educación, Política Social e Igualdad de España, 2011, pp. 22-29).

Además, la Norma A.120, en el artículo 6, menciona lo siguiente: “Los pasadizos de ancho menor a 1.50 m deberán contar con espacios de giro de una silla de ruedas de

1.50 m. x 1.50 m, cada 25 m. En pasadizos con longitudes menores debe existir un espacio de giro”. Respecto a la circulación vertical, está conformada por zonas que comunican diferentes áreas del edificio, tal como las escaleras, las rampas, los pasamanos y los ascensores. Según el Ministerio de Educación, Política Social e Igualdad de España (2011), en una biblioteca las escaleras deben estar despejadas y tener un ancho de no menos de 1,20 m; además, todo el recorrido debe estar iluminado e incluir pasamanos. Para un correcto uso, los espacios bajo las escaleras tienen una altura libre de 2,20 m para no interrumpir el desplazamiento. No son recomendables los escalones con tabica vacía para evitar tropiezos y caídas (pp. 24-25). Cabe mencionar que las tabicas es la distancia que cubre la parte vertical del frente de un escalón.

Gráfico N° 7 Condiciones técnicas: escaleras



Fuente: Dirección General de la Vivienda, la Arquitectura y el Urbanismo (2001), p. 46.

También, la Norma A.120, en el artículo 11, especifica algunos detalles y requisitos con respecto a escaleras accesibles:

- a. Las dimensiones interiores mínimas de la cabina del ascensor para uso en edificios residenciales será de 1.00 m de ancho y 1.20 m de profundidad.
- b. Las dimensiones interiores mínimas de la cabina del ascensor en edificaciones de uso público o privadas de uso público, será de 1.20 m de ancho y 1.40 m de profundidad. Sin embargo deberá existir por lo menos uno, cuya cabina no mida menos de 1.50 m de ancho y 1.40 m de profundidad.
- c. Los pasamanos estarán a una altura de 80cm; tendrán una sección uniforme que permita una fácil y segura sujeción, y estarán separados por lo menos 5cm de la cara interior de la cabina.
- d. Las botoneras se ubicarán en cualquiera de las caras laterales de la cabina, entre 0.90 m y 1.35 m de altura. Todas las indicaciones de las botoneras deberán tener su equivalente en Braille.
- e. Las puertas de la cabina y del piso deben ser automáticas, y de un ancho mínimo de 0.90 m. con sensor de paso. Delante de las puertas deberá existir un espacio que permita el giro de una persona en silla de ruedas.
- f. En una de las jambas de la puerta deberá colocarse el número de piso en señal braille.
- g. Señales audibles deben ser ubicadas en los lugares de llamada para indicar cuando el elevador se encuentra en el piso de llamada (sic).

➤ **Señalización.** Brinda información específica de un lugar para la ubicación de cualquier persona que acceda a un edificio. Respecto a personas con discapacidad visual, la señalización es diferente, ya que se opta por una auditiva y táctil. Según la Norma A.120 en el artículo 23, inciso A: “Los avisos contendrán las señales de acceso y sus respectivas leyendas debajo de los mismos. La información de pisos, accesos, nombres de ambientes en salas de espera, pasajes y ascensores, deberá estar indicada en escritura Braille (sic)”. Adicionalmente, especifica que: “Las señales de acceso, en los avisos adosados a paredes, serán de 15cm x 15 cm como mínimo. Estos avisos se instalarán a una altura de 1,40 m medida a su borde superior”.

La señalización puede ser visual, auditiva y táctil. La Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo de España (2001), respecto a la señalización visual, recomienda que los colores de las letras o los símbolos contrasten con el fondo, es decir, el color del fondo debe ser más oscura que el color de la letra, tal como indica el siguiente cuadro:

Tabla N° 4 Contrastes de colores en señalización

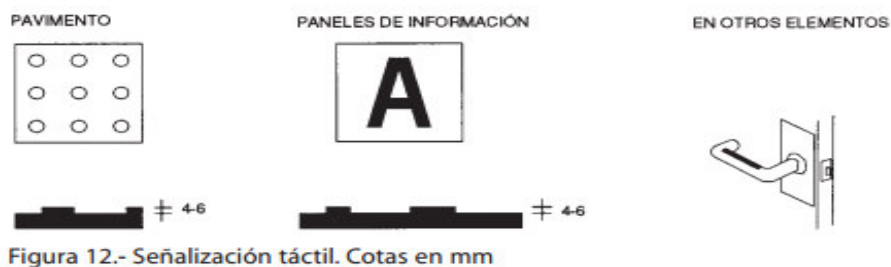
Contrastes de colores en señalización	
Símbolo	Fondo
Blanco	Azul oscuro
Negro	Amarillo
Verde	Blanco
Rojo	Blanco
Azul	Blanco
Negro	Blanco
Amarillo	Negro
Blanco	Rojo
Blanco	Verde oscuro

Fuente: Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo (2001), p. 26.

Elaboración propia.

En cuanto a la señalización táctil, se recomienda que la información debe ser colocada en barandillas, suelo, pasamanos, paneles informativos, entre otros mediante texturas rugosas, figuras en altorrelieve y en braille.

Gráfico N° 8 Señalización táctil



Fuente: Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo (2001), p. 29.

Sobre la señalización auditiva, existen las audioguías, los cuales ayudan a orientar a la persona por medio de una voz acerca de la descripción de un lugar en especial. Mayormente, este tipo de mecanismo se emplea en museos, parques, centros históricos y en bibliotecas.

➤ **Iluminación.** La intensidad de la luz debe ser adecuada, en especial, para personas con baja visión. La medición de la luz se hace mediante el lux, medida del Sistema Internacional de Unidades para la iluminancia o nivel de iluminación. En la siguiente tabla, se especifica la intensidad de la iluminación acorde al tipo de edificio:

Tabla N° 5 Iluminancia según el tipo de edificio y de espacios

Iluminación según el tipo de edificio y de espacio en luxes			
Edificio	Espacio	Nivel mínimo	Nivel garantizado
Edificios públicos	Vestíbulos	200	300
	Pasillos	150	300
Viviendas	Vestíbulos	100	-
	Pasillos	100	-

Fuente: Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo (2001), p. 23.

Elaboración propia.

Por último, se recomienda usar luz fría o blanca en áreas como salas de lecturas, pasillos o zonas de desplazamiento. Este tipo de luz permite una mayor claridad para las personas en el desarrollo de sus actividades en comparación a la amarilla. Se debe evitar el uso de persianas y cortinas, con el fin de que la iluminación natural ingrese a la habitación sin ningún inconveniente.

➤ **Equipamiento.** El equipamiento es el mobiliario de una biblioteca y está compuesto por mesas, sillas, escritorio de recepción, estantes y computadoras. De igual forma que la infraestructura, debe seguir pautas y normas. Según el Ministerio de

Educación, Política Social e Igualdad de España (2011), respecto a equipos informáticos, la pantalla del computador debe medir un mínimo de 19”, y se debe evitar el uso excesivo de cables para evitar accidentes a los usuarios. Además, es recomendable el uso de *bluetooth* para las conexiones (p. 34). Sobre las estanterías, afirma lo siguiente:

Conviene que todas las baldas de la estantería se puedan mover. Los primeros 40 cm entre el suelo y el primer estante serán diáfanos, para que los usuarios de sillas de ruedas puedan aproximarse. Preferiblemente, la última balda ha de tener una altura inferior a 1,50 m. El espacio entre estanterías permitirá la circulación de usuarios de silla de ruedas y el acercamiento frontal a las baldas. Es muy importante cuidar la señalización, disponiendo los rótulos a una altura y un tamaño adecuados e incluyendo información en braille. (p. 37)

Las mesas de recepción deben contar con sillas, para la comodidad y facilidad de uso de los usuarios con discapacidad visual, cuando se acercan a realizar las consultas. El Ministerio de Educación, Política Social e Igualdad de España (2011) afirma que:

Es recomendable que existan dos alturas: una para permanecer de pie (110 cm aprox.), con suficiente superficie para permitir apoyar libros y rellenar fichas; y otra (72-80 cm), que podría ser una continuación de la superficie de trabajo del personal de la biblioteca, para atender a personas en sillas de ruedas, baja estatura y en general usuarios que precisen sentarse. (p. 34)

Por último, es importante para los usuarios con discapacidad visual mantener, en lo posible, la permanencia del mobiliario en las instalaciones de la biblioteca. En todo caso, si se realizan cambios, estos deben ser a largo plazo y con previo aviso, teniendo en cuenta que estas personas agudizan su memoria espacial de los lugares a los que acuden con frecuencia.

2.4 Marco normativo

2.4.1 Marco normativo internacional

Alrededor del mundo existen diferentes leyes, tratados y normas que respaldan la accesibilidad de personas con discapacidad a los aspectos políticos, económicos y sociales. Los más resaltantes son la Convención Internacional de Derechos para Personas con Discapacidad y el Tratado de Marrakech.

➤ **Convención Internacional de Derechos para Personas con Discapacidad.** Se aprobó el 13 de diciembre de 2006 en la ciudad de Nueva York y entró en vigor el 3 de mayo de 2008, tiene como propósito proteger y garantizar los derechos de las personas con discapacidad, tal como menciona el artículo 1 del tratado: “[su objetivo] es promover,

proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente” (p. 4).

Para tal fin, la Convención fue firmada por 82 países a nivel mundial. Aquellas naciones que la ratifiquen tienen la obligación de cumplir lo estipulado. El Perú incluyó su participación el 30 de marzo de 2007 y la ratificó el 30 de enero de 2008. En el artículo 3 de la Convención, se definen los principios generales que se detallan a continuación:

- a. El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- b. La no discriminación;
- c. La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- d. El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- f. La igualdad de oportunidades;
- g. La accesibilidad;
- h. La igualdad entre el hombre y la mujer;
- i. El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad. (p. 5-6)

Acerca de temas de inclusión, igualdad y autonomía, la Convención detalla, en el artículo N.º 9, el incentivo de la independencia y la participación en sociedad de las personas con discapacidad. Para ello la accesibilidad debe estar presente en:

- a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;
- b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia. (p. 10)

Con la finalidad de que las personas con discapacidad tengan participación plena en la sociedad y libertad de expresión, formulando sus propias opiniones a través de información, es necesario lo siguiente:

- a. Facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad;
- b. Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales;
- c. Alentar a las entidades privadas que presten servicios al público en general, incluso mediante Internet, a que proporcionen información y servicios en formatos que las personas con discapacidad puedan utilizar y a los que tengan acceso;
- d. Alentar a los medios de comunicación, incluidos los que suministran información a través de Internet, a que hagan que sus servicios sean accesibles para las personas con discapacidad;
- f. Reconocer y promover la utilización de lenguas de señas. (p. 17)

➤ **Tratado de Marrakech.** Según la OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual), entre el 1 % y el 7 % de los libros publicados en el mundo se encuentran en formato accesible para personas con discapacidad visual. Debido a este mínimo porcentaje, el 27 de junio de 2013 se adoptó el Tratado de Marrakech administrado por la OMPI. Este tiene por objetivo facilitar la accesibilidad a la información impresa que incluye audiolibros a personas con discapacidad visual u otra discapacidad y a la vez protege el derecho de autor. Fue firmado en Marrakech (Marruecos) el 28 de junio de 2013 y entró en vigor el 30 de septiembre de 2016. El tratado cuenta con 22 artículos que explica quiénes son los beneficiarios, de qué manera funciona, las limitaciones y las excepciones. Según el artículo N.º 4, las instituciones contratantes podrán reproducir sin autorización de los autores materiales en formatos accesibles. Si bien podrán hacerlo bajo su marco jurídico, deben cumplir las siguientes condiciones:

- i) que la entidad autorizada que desee realizar dicha actividad tenga acceso legal a esa obra o a un ejemplar de la misma;
- ii) que la obra sea convertida a un formato accesible, que puede incluir cualquier medio necesario para consultar la información en dicho formato, pero no introduzca más cambios que los necesarios para que el beneficiario pueda acceder a la obra;
- iii) que dichos ejemplares en formato accesible se suministren exclusivamente a los beneficiarios;
- y iv) que la actividad se lleve a cabo sin ánimo de lucro. (p. 5)

Los principales beneficiarios del tratado son las personas con discapacidad visual u otras que, por su discapacidad, no puedan acceder a un texto impreso, la mayoría de ellos viven en países en vías de desarrollo. El artículo N.º 3 del tratado menciona lo siguiente:

Será beneficiario toda persona:

- a. ciega;
- b. que padezca una discapacidad visual o una dificultad para percibir o leer que no puede corregirse para que permita un grado de visión sustancialmente equivalente al de una persona sin ese tipo de discapacidad o dificultad, y para quien es imposible leer material impreso de una forma sustancialmente equivalente a la de una persona sin esa discapacidad o dificultad; o
- c. que no pueda de otra forma, por una discapacidad física, sostener o manipular un libro o centrar la vista o mover los ojos en la medida en que normalmente se considera apropiado para la lectura; independientemente de otras discapacidades. (p. 4)

El tratado contiene los siguientes objetivos: crear redes de distribución y producción de obras accesibles que se encuentran en sistema braille, macrotipo, formato electrónico y digital. Muchos de estos materiales se localizan en bibliotecas u organizaciones de personas ciegas. El objetivo principal del tratado es el siguiente:

Reconociendo la necesidad de mantener un equilibrio entre la protección eficaz de los derechos de los autores y el interés público en general, en particular en cuanto a la educación, la investigación y el acceso a la información, y que tal equilibrio debe facilitar a las personas con discapacidad

visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso el acceso real y oportuno a las obras. (p. 2)

Dentro del acuerdo se encuentran varios países latinoamericanos tales como Brasil, Argentina, Paraguay, Chile y el Perú. Se ratificó en el Perú el 2 de febrero de 2016.

2.4.2 Marco normativo en el Perú

En el Perú, existen normas legislativas que respaldan la igualdad de oportunidades y los derechos de las personas con discapacidad física, sensorial y mental, con el fin de garantizar la accesibilidad de los mismos. A continuación, se expondrán estas normativas.

➤ **Constitución Política del Perú de 1993.** Sobre la persona con discapacidad establece lo siguiente:

Artículo 7.º. Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.

El artículo 7 respalda, legalmente, la protección, la atención, la readaptación y la seguridad de las personas con discapacidad, así como la de su familia y comunidad. Por ello, existen diversas leyes que garantizan la inclusión como la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N.º 29973.

➤ **Ley General de la Persona con Discapacidad N.º 29973 (2012).** Especifica los derechos de esta parte de la población en el ámbito cultural, político, salud, social y tecnológico. La finalidad de la ley está especificada en el artículo 1 de la misma:

Artículo 1.º. La presente Ley tiene la finalidad de establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica.

La Ley N.º 29973 modificó los artículos 10, 13, 21, 34, 37, 39, 40, 49, 60, 66, 68, 74, 77 y 80 de la Ley General de Educación N.º 28044. Respecto a la accesibilidad, la ley indica que la persona con discapacidad debe acceder a servicios, edificaciones e información con igualdad de condiciones. El artículo 15 indica lo siguiente:

La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de

diseño universal. Asimismo tiene derecho a gozar de ambientes sin ruidos y de entornos adecuados.

En temas de educación inclusiva, la ley desarrolla este tema en el capítulo V, ‘Educación y Deporte’, el cual explica el derecho de acceder a una educación superior de calidad y la accesibilidad a instituciones educativas. En el artículo 35, ‘Derecho a la educación’, se menciona lo siguiente:

35.1 La persona con discapacidad tiene derecho a recibir una educación de calidad, con enfoque inclusivo, que responda a sus necesidades y potencialidades, en el marco de una efectiva igualdad de oportunidades. El Ministerio de Educación regula, promueve, supervisa, controla y garantiza su matrícula en las instituciones educativas públicas y privadas de las diferentes etapas, modalidades y niveles del sistema educativo nacional.

35.2 Ninguna institución educativa pública o privada puede negar el acceso o permanencia de una persona por motivos de discapacidad.

Dicho enunciado involucra a todas las entidades educativas públicas y privadas a recibir a personas con discapacidad y garantizarles una educación accesible, inclusiva y de calidad, por lo cual las instituciones deben contar con ciertos requerimientos y características. Respecto a la Educación Superior, la ley indica lo siguiente:

Artículo 38.º. Educación superior

38.1 Las universidades, institutos y escuelas superiores, públicos y privados, realizan ajustes razonables para garantizar el acceso y permanencia de la persona con discapacidad, incluida la adecuación de sus procesos de admisión. Estas instituciones reservan el 5 % de las vacantes ofrecidas en sus procesos de admisión por especialidad profesional para la postulación de personas con discapacidad, quienes acceden a estos centros de estudio previa aprobación de la evaluación de ingreso.

38.2 La persona que se vea forzada a interrumpir sus estudios superiores por la adquisición de una discapacidad mantiene su matrícula vigente por un período de hasta cinco años para su reincorporación, incluidos los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú que cursan estudios superiores.

Las bibliotecas en el entorno educativo deben estar adecuadas para personas con discapacidad a la ley detalla en su Artículo 40 y 41:

Artículo 40.º. Las bibliotecas cuentan con instalaciones y materiales accesibles para la persona con discapacidad física, mental e intelectual, incluido el sistema braille y el libro hablado, así como con elementos técnicos que permitan el acceso de estas personas a la información general.

Artículo 41.º. Bibliotecas Accesibles 41.1 El Ministerio de Educación y el Ministerio de Cultura desarrollan acciones conjuntas con otros organismos del sector público y privado para la ejecución de mecanismos orientados a la creación e implementación de bibliotecas accesibles, como fuente fundamental de acceso a la cultura, la formación y el disfrute intelectual, a fin de lograr el acceso a la información de la persona con discapacidad en igualdad de oportunidades. 41.2 Las bibliotecas accesibles diseñan e implementan el servicio de acceso a los equipos electrónicos, tecnológicos, informáticos y audiovisuales, mediante ordenadores con conexión a internet, *software* que transforme el texto digital en voz y otros equipos accesibles para las personas con discapacidad.

El reglamento de la Ley N.º 29973 especifica la educación y el deporte en el Capítulo VI mediante los siguientes artículos:

Artículo 36.º. Accesibilidad en las instituciones educativas

36.1 El Ministerio de Educación, a través del órgano competente, formula normas técnicas de diseño arquitectónico para la construcción, equipamiento y mantenimiento de la infraestructura

educativa, bajo el Principio de Diseño Universal y las normas técnicas establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, a fin de garantizar la accesibilidad de los estudiantes con discapacidad. Corresponde a los Gobiernos Regionales y Locales implementarlo y ejecutarlo, bajo la supervisión y coordinación de la Oficina de Infraestructura Educativa o la que haga sus veces.

36.2 El Ministerio de Educación, las Direcciones Regionales de Educación o las que hagan sus veces, y las Unidades de Gestión Educativa Local, capacitan a los docentes en aspectos relacionados con el trato, las adaptaciones curriculares y metodológicas que deben responder a las diferencias individuales que puedan tener los alumnos y alumnas con discapacidad, y la adaptación de materiales e infraestructura que propicie un buen desarrollo de los aprendizajes integrales tanto en la educación básica como especial, así como en el empleo del lenguaje de señas, sistema braille, medios aumentativos o alternativos de la comunicación según situación, respetando su contexto cultural y la lengua originaria.

36.3 El Ministerio de Educación, las Direcciones Regionales de Educación o las que hagan sus veces, y las Unidades de Gestión Educativa Local, aseguran las medidas de seguridad interna y externa de los estudiantes, acorde con las posibilidades de respuesta de quienes tengan dificultades para desplazarse en situaciones de emergencia. 36.4 El Ministerio de Educación velará por que todos los profesores que laboran en la educación básica especial sean especialistas calificados.

El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis), órgano especializado en temas de discapacidad en el Perú, se encuentra a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y maneja el Sistema Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Sinapedis). Según la Ley N° 29973, artículo 72, lo define como: “[un] sistema funcional encargado de asegurar el cumplimiento de las políticas públicas que orientan la intervención del Estado en materia de discapacidad”. Las funciones de Conadis están especificadas en la página web de la misma, algunas de estas son las siguientes (Conadis, s. f., parr. 3):

- Formular, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en materia de discapacidad. Dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales en materia de discapacidad.
- Promover y proponer que, en la formulación, el planeamiento y la ejecución de las políticas y los programas de todos los sectores y niveles de gobierno, se tomen en cuenta, de manera expresa, las necesidades e intereses de la persona con discapacidad.
- Promover que, en la formulación y aprobación de los presupuestos sectoriales, se destinen los recursos necesarios para la implementación de políticas y programas transversales y multisectoriales sobre cuestiones relativas a la discapacidad.
- Proponer, formular, planificar, coordinar y supervisar la ejecución del Plan de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y otros similares.
- Promover y organizar los procesos de consulta a las organizaciones de personas con discapacidad, en coordinación con los sectores y niveles de gobierno correspondientes.
- Promover y ejecutar campañas para la toma de conciencia respecto de la persona con discapacidad, el respeto de sus derechos y de su dignidad, y la responsabilidad del Estado y la sociedad para con ella.
- Promover, coordinar y ejecutar investigaciones sobre cuestiones relativas a la discapacidad y al desarrollo de bienes, servicios, equipos e instalaciones de diseño universal.
- Difundir información sobre cuestiones relacionadas a la discapacidad, incluida información actualizada acerca de los programas y servicios disponibles para la persona con discapacidad y su familia, y de las organizaciones de personas con discapacidad.
- Requerir información sobre cuestiones relacionadas a la discapacidad a las entidades u organismos de todos los sectores y niveles de gobierno.
- Interponer demandas de cumplimiento.
- Dirigir el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad.

- Ejercer la rectoría del Sistema Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – SINAPEDIS.

➤ **La Nueva Ley Universitaria N.º 30220 (2014).** Conforme a la ley, el fin de la universidad es: “colaborar de modo eficaz en la afirmación de la democracia, el estado de derecho y la inclusión social”. El artículo 98 de la ley, sobre el proceso de admisión, indica que el 5 % de las vacantes de ingreso está reservado para personas con discapacidad. Según el reglamento de admisión 2017 de la UNMSM, el 4,8 % de vacantes está destinado a personas con discapacidad, pero existen excepciones para algunas carreras como las de Ingeniería, Enfermería, Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, Nutrición, Danza, Educación Física y Arqueología, donde existe un puntaje mínimo establecido por la Universidad. Por otro lado, según la información general de vacantes de la Pontificia Universidad Católica del Perú, esta asegura el 5 % de las vacantes. No existe restricción en ninguna carrera profesional, deben cumplir un puntaje mínimo de puntaje en el ingreso y reciben un bono de 5 % sobre el puntaje final y 20 % por ser personas con discapacidad.

En instalaciones y mobiliarios accesibles en instituciones educativas, la ley menciona en el artículo 100, ‘Derechos de los estudiantes’, en el inciso 100.8, lo siguiente: “Contar con ambientes, instalaciones, mobiliario y equipos que sean accesibles para las personas con discapacidad”. Por último, en el capítulo ‘Responsabilidad Social Universitaria’, artículo 129, titulado ‘Integración de Personas con Discapacidad en la Comunidad Universitaria’, se indica lo siguiente: “Las universidades implementan todos los servicios que brindan considerando la integración a la comunidad universitaria de las personas con discapacidad, de conformidad con la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad”.

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo, ya que, a través de las conductas, experiencias y opiniones de los participantes con discapacidad visual busca conocer la accesibilidad a la información de Biblioteca Central de acuerdo a factores sociales. Para complementar la definición Hernández, Fernández y Baptista (2010b) indican lo siguiente sobre este enfoque:

El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. (p. 364)

3.2 Diseño de investigación

Acorde con la investigación, por ser de enfoque cualitativo, se determinó que el diseño a aplicar es fenomenológico, movimiento filosófico y metodológico, fundado por el filósofo y matemático Edmund Husserl, que estudia los fenómenos sociales conforme a las perspectivas y las experiencias de los participantes del trabajo de investigación tal como concluyen Aguirre y Jaramillo (2012): “Todo el método se encuentra transversalizado por la descripción: se describen las vivencias de los fenómenos hasta lograr su esencia (*eidós*); se describen las estructuras que los hacen posibles, se describen los objetos en tanto constituido” (p. 59).

Los pasos a utilizar según Martínez (1996) son: (1) escoger la técnica o procedimiento; (2) aplicar la entrevista, la observación o auto reportaje; (3) descripción protocolar; (4) delimitar los temas; (5) determinar el tema central de cada protocolo y (6) integrar todas las estructuras particulares. (pp. 171-185)

Asimismo, la fenomenología proporciona significativamente en la investigación, ya que por su naturaleza permite tratar temas de inclusión y accesibilidad en el entorno de bibliotecas, en ocasiones pocas veces exploradas en la realidad nacional.

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación que utiliza el presente trabajo es descriptivo, porque se destacan las características más importantes del tema objeto de la investigación a partir de los resultados obtenidos por los instrumentos de recolección aplicados, y se analiza e interpreta la accesibilidad a la información de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

3.4 Caracterización de los sujetos

De acuerdo con uno de los principios de la estadística, cuando la población es finita, se toma una muestra, pero si esta es reducida, se trabaja con toda la población, por lo tanto, en esta tesis no se empleó la muestra. El trabajo está conformado por 20 usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM, (Ver anexo N.º 2), entre hombres y mujeres, de las facultades de Derecho y Ciencia Política, Psicología, Educación, Letras y Ciencias Humanas, Ciencias Sociales y Medicina. Los miembros tienen la condición académica de alumnos que abandonaron la carrera profesional, egresados y alumnos.

Tabla N° 6 Caracterización de los sujetos

Facultad	Escuela Profesional	Cantidad de usuarios
Derecho y Ciencia Política	Derecho	2
	Ciencia Política	2
Psicología	Psicología	1
Educación	Educación Secundaria	7
Letras y Ciencias Humanas	Comunicación Social	3
	Lingüística	1
Ciencias Sociales	Trabajo Social	1
	Sociología	2
Medicina	Tecnología médica. Terapia Física y Rehabilitación	1
Total		20

Fuente: Entrevista en profundidad
Elaboración propia

Los usuarios con discapacidad visual fueron invitados a participar a este trabajo de investigación de forma directa. De esta manera, la bibliotecóloga *Rosa Yataco*, encargada de la sala para invidentes ‘*Delfina Otero Villarán*’ de la *Gran Biblioteca*

Pública de Lima, y el secretario general de la *Unión Nacional de Ciegos del Perú*, *Rubén Goicochea*, apoyaron en reclutar y contactar a los usuarios. Los usuarios entrevistados pertenecen a los procesos de admisión 2000-II hasta 2012-II de la UNMSM que asistieron y usaron los servicios de la biblioteca.

3.5 Técnicas de recolección de datos

Para este trabajo, se utilizaron dos tipos de técnicas de recolección de datos: la entrevista en profundidad y la observación participativa. Se usaron, respectivamente, los siguientes tipos de instrumentos de recolección: la entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y guía de observación.

Tabla N° 7 Técnicas de recolección e instrumentos de recolección de datos

Categorías	Subcategorías	Técnicas de recolección de datos	Instrumentos de recolección
Servicios	* Recursos electrónicos * Catálogo en línea * Colección	* Entrevista en profundidad * Observación participativa	* Entrevista semiestructurada * Guía de observación
Personal	* Personal de atención	* Entrevista en profundidad	* Entrevista semiestructurada
Infraestructura	* Desplazamiento * Equipamiento	* Entrevista en profundidad * Observación participativa	* Entrevista semiestructurada * Guía de observación

➤ La entrevista en profundidad

La entrevista en profundidad es una técnica utilizada en investigaciones cualitativas. El entrevistador utiliza preguntas abiertas y busca tener mayor afinidad con el entrevistador con la finalidad de conocer sus experiencias del tema objeto. Acorde con Taylor y Bogdan (1992):

Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. El rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas (p. 110).

El instrumento fue validado por tres profesionales, el asesor de este trabajo y por dos especialistas del tema (ver anexo N°4), cuenta con 10 preguntas semiestructuradas abiertas dirigidas, exclusivamente, a los usuarios con discapacidad visual, y se divide en

dos secciones. La primera solicita información personal y académica del usuario, como: nombre, sexo, edad, tipo de limitación visual, su condición académica, la facultad y escuela profesional a la que pertenece y su código de alumno. La segunda, contiene tres partes conforme a las categorías de la investigación. La primera sección solicita información acerca de la accesibilidad a los servicios: los recursos electrónicos, catálogo en línea y la colección. La segunda sección requiere información sobre el personal de atención y la última a la infraestructura: el desplazamiento y el equipamiento. (Ver Anexo N.º 1).

Se realizó en forma personal, previa cita con el participante y el tiempo de duración aproximado fue de una hora. La información requerida fue registrada en audio, bajo el consentimiento del usuario, como de modo escrito. Para la ejecución del instrumento, el investigador se adecuó al lugar donde el usuario indicaba, con el fin de garantizar una mayor comodidad del mismo y la generación del clima de confianza indispensable en este diseño. Sobre los métodos de recolección de datos de estudios cualitativos, Hernández, Fernández y Baptista (2010c) mencionan lo siguiente:

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos). (p. 9)

De esta manera, está basada en instrumentos de recolección usados en diferentes trabajos de investigación entre tesis, publicaciones periódicas, guías, pautas y reglamentos, reflejados en las referencias bibliográficas. Se adecuó a la realidad de los usuarios y de la biblioteca.

➤ **La observación participativa**

Se utilizó la observación participativa mediante notas de campo, común en investigaciones cualitativas, acorde con Jociles (2016) dicha técnica: “(...) permite reconstruir las prácticas sociales desarrolladas por agentes específicos en los contextos (espaciales y temporales, sociales) en que éstas se generan y desarrollan; prácticas que conforman los procesos concretos de producción de los fenómenos socioculturales que se busca conocer.” (p. 115)

La observación participativa se usó por un tiempo determinado (durante un mes), con el objetivo de conocer las características que presentan de las subcategorías, los recursos electrónicos y el catálogo en línea y las condiciones del desplazamiento y equipamiento; de esta forma, constatar la información obtenida de los participantes con la realidad. El tipo de participación del investigador es de tipo moderada que según Hernández, Fernández y Baptista (2010d): “participa en algunas actividades pero no en todas” (p. 417). De esa manera, se desarrolló una comparación de las peculiaridades y medidas.

3.6 Validación de los instrumentos

La validación es un procedimiento indispensable cuando se elabora un instrumento de recolección de datos. Esta permite conocer si las categorías y las subcategorías de contenidos en el instrumento están directamente relacionadas con la investigación. En este caso, se validó a través del juicio de expertos (ver Anexo N.º 3), quienes evaluaron cada una de las preguntas destinadas a la entrevista en profundidad

Tabla N° 8 Validación de los instrumentos

Categorías	Sub categorías	Ítems
Servicios	Recursos electrónicos	1
		2
	Catálogo en línea	3
	Colección	4
		5
Personal	Persona de atención	6
Infraestructura	Desplazamiento	7
		8
		9
	Equipamiento	10

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados de la investigación se desarrollan en dos secciones. La primera corresponde a la descripción de los datos generales de la población conformado por 20 participantes voluntarios que hicieron posible el presente trabajo (ver Anexo N° 2), y la segunda parte, a las tres categorías que, a su vez, se encuentran divididas en seis subcategorías especificadas en la tabla N.º11. Dichos resultados fueron obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos, detallados en el capítulo anterior.

Tabla N° 9 Categorías y sub categorías

Categorías	Sub categorías
Servicios	* Recursos electrónicos * Catálogo en línea * Colección
Personal	* Personal de atención
Infraestructura	* Desplazamiento * Equipamiento

4.1 Análisis e interpretación de datos

Al ser un trabajo de tipo cualitativo, para el análisis e interpretaciones de datos, se utiliza la *matriz de codificación* (ver Anexo N° 6), la cual consiste en que el investigador agrupa y codifica la información obtenida de las entrevistas a profundidad con ayuda de los disparadores (preguntas) obtenidos de las *subcategorías* (recursos electrónicos, catálogo en línea, colección, personal de atención, desplazamientos y equipamiento) del cuales emergen *frases codificadas* de los discursos brindados por los sujetos, producto de sus vivencias y experiencias, las mismas que servirán de base para el análisis, las conclusiones y recomendaciones. Conforme al mencionado proceso, Hernández, Fernández y Baptista (2010f) expresan lo siguiente:

Implica, además de identificar experiencias o conceptos en segmentos de los datos (unidades), tomar decisiones acerca de qué piezas “embonan” entre sí para ser categorizadas, codificadas, clasificadas y agrupadas para conformar los patrones que serán empleados con el fin de interpretar los datos. (p. 449)

Por el contrario, en una investigación cuantitativa el proceso de análisis de los resultados, se basa en estándares y reglas, tal como las autoras Arias y Giraldo (2011)

afirman: “El análisis estadístico sigue fórmulas y reglas, mientras que el cualitativo depende de la profundidad y la capacidad conceptual del analista y del reconocimiento agudo que él tenga para descubrir patrones.” (p. 507).

Además, se transcribieron textualmente extractos de algunos audios en este capítulo como complementación y refuerzo de los enunciados. Las transcripciones completas de las 20 entrevistas y la matriz decodificación de las mismas se detallan en el (Anexo N.º 7).

4.1.1 Datos generales de los usuarios

En esta sección, se muestran los datos personales, académicos y el grado de discapacidad visual de los entrevistados. Cabe mencionar, que las transcripciones en esta parte fueron obtenidas fuera de las preguntas, ya que son comentarios que los usuarios mencionaron por su propia iniciativa.

➤ Facultades y escuelas profesionales

A continuación, se nombran las facultades, escuelas profesionales cursadas por los usuarios que participaron en el presente trabajo de investigación y que se detalla en la siguiente tabla.

Tabla N° 10 Facultad y Escuela Profesional de la UNMSM

Facultad	Escuela Profesional	Cantidad de usuarios
Derecho y Ciencia Política	Derecho	2
	Ciencia Política	2
Psicología	Psicología	1
Educación	Educación Secundaria	7
Letras y Ciencias Humanas	Comunicación Social	3
	Lingüística	1
Ciencias Sociales	Trabajo Social	1
	Sociología	2
Medicina	Tecnología médica. Terapia Física y Rehabilitación	1
Total		20

Fuente: Entrevista en profundidad.
Elaboración propia.¹

¹ Todos los datos de las siguientes tablas son de la entrevista en profundidad y elaboración propia

A fin de clarificar el desarrollo de la investigación, se realizaron las acciones de seguimiento, ubicación y contacto con la población que en total son 20 usuarios de seis facultades de la Universidad entre alumnos, egresados y estudiantes que abandonaron la carrera profesional. Cabe mencionar, que para dichas actividades se contó con el apoyo de la bibliotecóloga *Rosa Yataco*, encargada de la sala para invidentes ‘*Delfina Otero Villarán*’ y del secretario general, *Ruben Goicochea* de la *Unión Nacional de Ciegos del Perú*. Asimismo, los participantes en general, son aquellos que el investigador logró contactar por tiempo y disponibilidad de los mismos. De la población indicada, 18 usuarios, la mayor parte del total, están distribuidos entre las áreas de letras, humanidades y ciencias sociales, debido a que estas cuentan con un mayor componente teórico en comparación con otras, y que, a pesar de las condiciones propias de su discapacidad, puedan desarrollar y lograr culminar la carrera profesional. Como se puede reflejar en los siguientes comentarios: “*Escogí la carrera de Sociología porque soy consciente de que tengo una limitación, entonces no podía escoger otras especialidades que necesariamente requieren el uso de la vista*” (Usuario de la E. A. P. de Sociología, U11)

Sé de la discapacidad que padezco, y de las dificultades a las que tengo que enfrentar. No obstante quería seguir adelante; de esta manera, decidí estudiar una carrera en la universidad y qué mejor que San Marcos. Pero, claro, debía escoger una carrera acorde a mi limitación, es por eso que elegí una carrera de letras, donde el material podría convertirlo por mi propia cuenta en formato accesible, además estas no obligan a realizar actividades que necesariamente requieras de la vista, como en las ingenierías o áreas de salud. (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U4)

➤ Tipo de discapacidad, sexo y edad

Acorde con las características del tipo de discapacidad visual de los colaboradores, se ha elaborado la siguiente tabla:

Tabla N° 11 Tipo de discapacidad y género

Tipo de discapacidad Sexo	N°
Ceguera	17
Disminución visual	3
Total	20
Femenino	7
Masculino	13
Total	20

Según lo visualizado en la tabla anterior, se observa la existencia de dos tipos de discapacidad visual identificadas dentro del grupo de personas evaluadas: *ceguera* y *disminución visual*. Como se observa en la tabla N° 13, la mayoría de los usuarios tiene la condición de *ceguera*. Asimismo, se evidencia que existe una mayor cantidad de entrevistados del sexo *masculino*. Dicho resultado se debe a que el investigador al realizar el contacto, la mayoría de personas que aceptaron la entrevista tiene las mencionadas características.

Tabla N° 12 Edad

Alternativas	N°
15-29 años (joven)	13
30-59 años (adulto)	7
60 años a más (adulto mayor)	0
Total	20

Además, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística del Perú, se considera población *joven*, cuyas edades están comprendidas entre 15 y 29 años; adulto, de 30 a 59; y *adulto mayor*, a personas de 60 años a más. En ese sentido, según la tabla anterior, gran parte de la población estudiada, corresponde a la categoría de *joven* seguida de *adulto* (ver Anexo N.º 2). Según la Oficina Central de Admisión de la UNMSM, en los procesos de admisión desde 2009-I hasta el 2012-II, han ingresado 18 personas con discapacidad visual, de las cuales la mayoría pertenece a la población denominada *jóvenes*. Dicha información concuerda con la obtenida en el presente estudio.

➤ Condición académica

Para conocer la condición académica de los usuarios, se dividió en tres grupos.

Tabla N° 13 Condición académica

Alternativas	N°
Alumno	3
Egresado	15
Alumno que abandonó la carrera profesional	2
Total	20

Los entrevistados, motivo de la investigación, ingresaron a la universidad en los procesos de admisión 2000-II hasta el 2012-II. De acuerdo con la tabla N.º 15, se observa que tres usuarios cursan actualmente estudios en la universidad; 15 son egresados y, por último, dos personas abandonaron sus estudios universitarios, cuyos motivos y razones expuestas, aseguraron a grandes rasgos, son que la universidad no garantizaba ni ofrecía apoyo humano o material a estudiantes con deficiencia visual, lo que impedía continuar y concluir la carrera profesional, siendo la principal causa de deserción. Respecto al apoyo humano, afirman que los docentes y el personal administrativo no conocen de la enseñanza y atención a alumnos con discapacidad. Asimismo, mencionan que los materiales para el dictado de clases no están adaptados para alumnos con limitaciones visuales, al encontrarse en formato impreso. Tal como indican los siguientes entrevistados: *“Se ha hecho normal dejar las carreras profesionales para personas con discapacidad visual, conozco a mucha gente que ha hecho eso, por falta de ayuda, ellos mismos tienen que preparar su material de estudio. ¡Imagínate!”* (Usuario de la E. P. de Ciencia Políticas, U2).

Abandoné la universidad, pues no contaba con el apoyo de los profesores en el tiempo de entregar los trabajos. Cuando este dejaba separatas, obviamente se me hacía difícil leerlas, tenía que buscar un lugar donde escanearlo para poder acceder a la información; hasta encontrar un lugar, el tiempo se me acababa. (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U16)

Por último, los usuarios que lograron terminar la carrera profesional y aquellos que aún son alumnos afirmaron similares inconvenientes para desarrollar su vida universitaria. Concuerdan que fue indispensable la participación de otra persona, que en su mayoría era un familiar y/o compañero de aula, para tareas académicas. Como lo afirma el siguiente colaborador: *“Si bien acabe la universidad, no puedo negar que tuve muchos inconvenientes que alargaron mi tiempo de estudio, en muchas oportunidades tenía que pedir ayuda a mis compañeros de clase”* (Usuario de la E. P. de Sociología, U19).

La universidad, a través de su biblioteca, debe garantizar el acceso a los materiales de estudio otorgados a los alumnos con discapacidad por medio de sus servicios asequibles para evitar que dichos usuarios tengan la necesidad de depender de otras instituciones y/o personas para desenvolverse académicamente. Si bien se evidencia, en este trabajo, la existencia de profesionales no videntes, de acuerdo con sus comentarios,

deben pasar diversas barreras de acceso, con la finalidad de concluir la carrera profesional.

4.2 Servicios de la Biblioteca Central

Se presentarán los resultados en función a las categorías y a cada uno de sus subcategorías establecidas en la investigación y que guiaron el desarrollo de la entrevista. En esta primera categoría sobre los servicios de la Biblioteca Central, se detalló e interpretó los resultados conforme a las sus tres subcategorías: recursos electrónicos, catálogo en línea y la colección impresa.

4.2.1 Recursos electrónicos

La sección comprende los servicios de bases de datos y repositorios digitales. En este último, no es imprescindible que el usuario esté presente en la biblioteca o dentro de la ciudad universitaria, su uso es a través de dispositivos electrónicos con acceso a Internet, ya que el servicio se encuentra en línea. En el caso de las bases de datos para la consulta fuera del campus, el acceso es por medio del correo electrónico y contraseña otorgados por la universidad. La función del servicio es apoyar a los usuarios en brindar información académica multidisciplinaria para su investigación como revistas, tesis, publicaciones y artículos de forma electrónica.

a. Bases de datos

Las bases de datos que ofrece la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ son 21 entre revistas y libros electrónicos. Estas son: EBSCO *Discovery*, *Annual Review*, CAB *Abstracts*, *Dynamed*, EBSCO *Host*, *Enfermería al Día*, *Proquest Central*, *Publication Finder Interface*, *Springer*, *Statista*, *Taylor & Francis*, *Web of Science*, *Wiley* (revistas), CAB *ebooks*, *Cengage GVRL*, *Elsevier e-books*, EBSCO (*libros electrónicos de Medicina*), OVID, OVID *Español*, *Springer*, *Wiley* (libros electrónicos).

De acuerdo con la entrevista en profundidad, respecto al acceso al servicio de bases de datos, se dividió en dos grupos, aquellos que no lo consultan y los que sí. Del primer grupo, emergieron dos frases codificadas, que son las razones principales que el investigador detectó: el desconocimiento y la escasa amabilidad.

- **Desconocimiento.**- Es la principal razón por la cual no usan el servicio, debido a que la mayoría de los usuarios no conocen las bases de datos. Acorde con este punto, hubo un consenso de opiniones de los entrevistados al señalar que compañeros de estudios, docentes y trabajadores no les comunicaron acerca su existencia, ni tampoco recibieron información de la misma Biblioteca Central, tal como indican los siguientes entrevistados: *“Nunca, en mis años de estudiante, he escuchado sobre las bases de datos que ofrece la biblioteca y, mucho menos, que podían ayudarme en mis tareas académicas diarias, no hay difusión”* (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U5).

No conozco las bases de datos, de verdad, me supongo que sirve para buscar información, pero no sabía que la universidad ofrece ese servicio, que será nunca lo han difundido. ¿Tienes idea! Para mí es más difícil detectar una publicidad (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U1).

Asimismo, se detectó confusiones con otros servicios, como el catálogo en línea: *“Hum... Claro, eso es para saber los materiales que tiene la biblioteca, ¿no?”* (Usuario de la E. P de Tecnología Médica, U20). Los resultados expuestos se deben a la escasa difusión del servicio por parte de la Institución a la comunidad universitaria.

De este grupo, existe una predisposición negativa en algunos participantes, antes de usar las bases de datos, al conjeturar, en general, la inaccesibilidad de todos los servicios que ofrece la Biblioteca Central que casi siempre es indispensable la intervención de otro sujeto, como mencionan los dos siguientes participantes: *“No conozco las bases de datos, pero de seguro como los demás servicios, necesitaría ayuda para usarlo. Iba a ser lo mismo ¿no? La cosa es que sean más autónomos”* (Usuario de la E. P de Ciencia Política, U2). *“No, seguramente, señorita, no es nada accesible, como siempre...”*. (Usuario de la E.P de Comunicación Social, U4).

Por último, si bien se evidencia un concepto de limitada accesibilidad respecto a los servicios de la biblioteca antes de consultarlas, es notable el interés que tienen la mayoría de los usuarios de conocer el procedimiento de consulta de dicho servicio, más aún cuando comprendían el objetivo del servicio, en brindar información académica. De acuerdo con los comentarios de los siguientes entrevistados: *“No, nunca he escuchado acerca de ese servicio ¿De qué trata?”* (Usuario de la E. P de Derecho, U9) *“No, ¿en qué consisten las bases de datos? Suena interesante... ¿Me podrías explicar?, si no fuera*

mucha molestia (risas)”. (Usuario de la E.P de Psicología, U10)
“Este... ¿Bases de datos en San Marcos? Mira, ¿ve? Qué sorpresa, tengo entendido que es muy necesario para estudiantes, pero nunca lo he escuchado... (risas). ¿Cuáles son las que ofrece?” (Usuario de la E. P de Sociología, U11).

- ***Escasa información para el acceso.-*** Otra razón por la cual no utilizan el servicio es la poca información obtenida para el acceso a las bases de datos, puesto que los usuarios intentaron ingresar a *Proquest* y *EBSCO* fuera del campus universitario al no encontraron computadoras con lectores de pantalla en la Universidad. Para su acceso, solicitan un usuario (correo electrónico de la Universidad) y contraseña (código del alumno) proporcionados por la Red Telemática de la Institución, datos que desconocían los entrevistados, por lo tanto, desistieron del procedimiento: *“Este... una vez quise, pero no entendí los datos que pedían para acceder, así que ya nunca más lo intenté, por lo tanto no logré usarlo” (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U12).*

No obstante, la Biblioteca Central ofrece cursos, talleres y asesoramiento de este servicio, pero ninguno de los entrevistados afirmó conocerlo. De igual forma que el disparador o patrón anterior, los usuarios se inclinaron en dos posiciones. (1) Conocer cómo acceder a las bases de datos: *“Quise entrar una vez con mi compañera, pero la verdad no pudimos, nos solicitaban algo... un usuario este... Pero la verdad que sí quisiera ingresar. Que alguien me enseñe (risas). Me va a servir para mis investigaciones, ¿no?” (Usuario de la E. P. de Derecho, U13).* (2) Además, el desinterés de uso por concluir que son inaccesibles: *“Alguna vez intente acceder con mi amiga de la universidad, pero la verdad nada, no se pudo (risas). Si no pude con mi amiga que ella sí ve, ya, pues, ¿tú crees que lo voy a poder? No creo, deben mejorarlo” (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U14).*

Por otro lado, una menor cantidad de los entrevistados, utiliza las bases de datos. De las 21 bases de datos que ofrece la Biblioteca Central, las usadas por los entrevistados son *Proquest* y *EBSCO*, al ser las utilizadas por sus compañeros y contener información multidisciplinaria. De las respuestas obtenidas, acerca de la forma de uso del servicio, se concluyen que requieren la participación de otra persona o la utilización de lectores de pantallas.

- **Participación de otra persona.-** Del grupo de los que usan el servicio, la mayoría afirma que el nivel de accesibilidad del servicio no es completamente óptimo, al encontrar dificultades en la navegación, por lo tanto es indispensable el apoyo de una persona, que en muchas ocasiones son compañeros de estudios, familiares o conocidos, y dependen de la disponibilidad de estos. Al existir una dependencia, se evidencia la falta de autonomía de los entrevistados para la consulta de las bases de datos: *“Sí he usado... Si mal no recuerdo, se llama Protest, ¡Proquest! Pero, María, yo lo he usado con ayuda de mi compañera, como ella lo usaba. ‘Ya, pues’, le decía, que me ayudará a consultarla. Total, hacíamos la tarea juntos... (risas)”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U7).

Por último, ninguno de los usuarios afirmó recibir el apoyo del personal de la biblioteca para la consulta: *“(...) En ninguna oportunidad, he recibido ayuda del personal de biblioteca para hacer uso de alguna base de datos”* (Estudiante de E. P. de Educación Secundaria, U17).

Por otra parte, las características más resaltantes detectadas por los entrevistados son el ahorro de tiempo, la escasa accesibilidad y la información relativamente actualizada. Estas son detalladas a continuación:

- **Tiempo de consulta óptimo.-** Es la característica primordial de las bases de datos, los entrevistados en su mayoría afirmaron que al consultarlas obtuvieron información en un corto plazo al encontrarla en formato electrónico para ello es necesario que el usuario cuente con acceso Internet y la instalación de un lector de pantalla en la computadora. Esto se debe a que los colaboradores la comparan con la consulta de un material impreso que en ocasiones es engorroso puesto que deben realizar fotocopios para luego utilizar una tiflecnología, con la finalidad de acceder a la información: *“(...) es fundamental usar las bases de datos, me facilita. Me ahorra el tiempo de escanear, fotocopiar. Además, para guiarme de las bibliografías”* (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3).

- **Moderada accesibilidad para el uso.-** En menor cantidad los entrevistados indicaron que si bien las bases de datos se encuentran en línea, y son más accesibles en comparación con materiales en formato físico, la Biblioteca Central no posee computadoras equipadas con lectores de pantalla que faciliten el acceso al servicio: *“(...) ”*

La información que ofrece las bases de datos Proquest es muy útil para temas de investigación. El único inconveniente es la necesidad de usar un lector de pantalla para su uso” (Usuario de la E. P. de Derecho Social, U17).

Ahora bien, se precisa que la base de datos *Cengage GVRL* contiene libros electrónicos de lectura. Es la única que, en cada capítulo del libro, posee un reproductor de audio que reproduce con una voz la información contenida, que facilita el acceso; sin embargo, los usuarios en su totalidad afirmaron no conocerla.

- ***Información relativamente actualizada.-*** La mayoría de los colaboradores considera la información obtenida de las bases de datos consultadas, algunas veces actualizada. Sin embargo, *Proquest* y *EBSCO* sí cuentan con información de los últimos años; de este modo, no hay una relación entre la afirmación de los entrevistados y la realidad del servicio. Esta situación se debe a que los colaboradores no poseen conocimiento acerca de la herramienta de selección de la información por años, con la cual se obtiene documentos actualizados: *“Creo que, a veces, la información era de los últimos años, pero la verdad no estoy seguro si existe una opción para poder obtener información más actualizada”* (Usuario de la E. P. de Derecho, U15).

- ***Escasa frecuencia de uso.-*** Del total de entrevistados, una cantidad considerable de los usuarios las consultan entre cuatro y cinco veces al año aproximadamente. Mientras que ninguno de los entrevistados las usa de forma diaria y semanal: *“(…) La verdad, muy pocas veces, cuatro veces al año, por ahí...”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U15).

Es notoria la escasa frecuencia de uso de este servicio. Los usuarios indican que es necesaria una previa capacitación, con el objeto de no tener inconvenientes en el uso, pues algunos de sus compañeros o personas de confianza no conocían el servicio o no disponen de tiempo para la ayuda. Adicionalmente, señalaron no considerar las bases de datos una herramienta de búsqueda de información académica prioritaria, al encontrar más conocido y accesible el buscador *Google*, tal como indica uno de los usuarios: *“(…) Soy sincero, no usaba con mucha frecuencia [las bases de datos], ya que encontraba de forma más rápida la información en Google”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U16).

b. Repositorio digital

Es preciso aclarar que los repositorios digitales que ofrece la biblioteca son *Ateneo*, *Cybertesis* y Revistas de Investigación UNMSM. De todos ellos, en su totalidad, los usuarios afirmaron consultar *Cybertesis* y ninguno indicó usar el resto. De acuerdo con la entrevista en profundidad, una cantidad considerable de los entrevistados no consulta los repositorios digitales, principalmente, por desconocimiento.

- **Desconocimiento.-** A excepción de tres usuarios, la mayoría que desconoce las bases de datos, de igual forma, no conocían los repositorios digitales, como expresan los siguientes entrevistados: *“Igual, estimada María, como te comenté hace ratito sobre las bases de datos, no tengo conocimientos de la existencia de los repositorios digitales”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U1). *“No, nada tampoco. ¿De qué se trata, en general, los recursos electrónicos? Si tuvieras tiempo, ¿me puedes comentar? (...)”* (Usuario de la E. P. Comunicación Social, U5).

Las respuestas brindadas otorgan un panorama similar al recurso anteriormente detallado, al evidenciar la poca difusión del servicio entre la comunidad universitaria. Asimismo, los entrevistados hicieron notar interés en conocer el servicio: *“¿Me podrías explicar también de qué se trata?”* (Usuario de la E. P. de Psicología, U10). Como la apatía por considerarlo, antes de usarlo, inaccesible: *“No, igual que la anterior, no he utilizado nunca, pues no sé qué ofrece, algo académico supongo. ¿Lo podré usar sin ayuda? De seguro que no lo podré usar”* (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U2).

Por último, para algunos usuarios es de suma importancia que un servicio en línea pueda ser usado con facilidad con lectores de pantalla, es decir, que contenga una cantidad considerable de palabras, evitando, en lo posible, que incluyan íconos que las reemplace, debido a que dificultan la consulta con este tipo de teflotecnologías: *“Tampoco he utilizado porque no sabía que existía, ¿pero sabes si posee íconos, imágenes? Porque una página web o cualquier sitio en línea con muchas figuras es difícil usar con un lector de pantalla. Seguramente, tiene muchos íconos”* (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U4).

Por otro lado, los miembros de la población, en una cantidad reducida, consultan el repositorio digital, *Cybertesis*. En este servicio se encuentra la mayoría de investigaciones para optar el título o un grado académico realizadas por los egresados de

la universidad. En relación con las respuestas obtenidas de este grupo, conforme con la forma de uso, la mayoría necesitó la participación de otra persona o la ayuda de alguna institución.

- **Apoyo de otra persona o institución.-** Para el desenvolvimiento de los usuarios con el servicio fue necesario la intervención de otro sujeto, así lo evidencian los siguientes entrevistados: *“La única que he usado es Cybertesis de la UNMSM, no he tenido conocimientos de otras. Gracias a una amiga de mi salón que me comentó sobre este servicio”* (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3). *“Sí, Cybertesis, para buscar tesis, como su propio nombre lo dice, ese sí lo use con más frecuencia pero una vez al mes más o menos con la intervención de alguien que quiera brindarme su tiempo”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U14).

Adicionalmente, en muchas ocasiones, acudieron a la sala para invidentes ‘*Delfina Otero Villarán*’ de la Gran Biblioteca Pública de Lima, especializada en la atención a personas con disminución visual. Esta cuenta con un equipamiento necesario para la accesibilidad a la información de personas con discapacidad visual, como se evidencia en las siguientes respuestas: *“No es tan fácil usarlo, me perdía un poco en la búsqueda de un tema en específico, me acercaba a la biblioteca de Abancay para solicitar ayuda”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U7). *“(…), pero otra persona me ayudaba, o en la Biblioteca Nacional”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U17).

- **Limitada frecuencia de uso.-** Respecto a la frecuencia de uso, la mitad de los usuarios utilizó el repositorio digital entre dos o tres veces al año. En tanto, en menor cantidad, lo emplean quincenal o semanalmente. Asimismo, ninguno de los entrevistados usa el servicio diariamente: *“Sí, este... Cybertesis sí he escuchado, espera... sí logré consultarla, pocas veces, con la ayuda de mi compañero. Interesante realmente, pero, como te dije, dos veces lo habré usado”* (Usuario de la E. P. de Sociología, U11).

La carente interacción de los colaboradores con el servicio de debe a la preferencia de búsqueda de información en Internet, caso similar con el caso de las bases de datos: *“Lo usé pocas veces porque bueno encontraba información valiosa en otras páginas web”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U7).

De las características destacadas por los usuarios sobre el repositorio digital, emergen las siguientes frases codificadas: tiempo de consulta óptimo y uso para cursos de tesis y temas de investigación.

- **Acceso rápido.-** Una característica positiva, conforme a las experiencias, es el tiempo de consulta del repositorio digital en comparación con las bases de datos, ya que el repositorio no requiere de un usuario y contraseña para navegar y acceder a los documentos del recurso, el acceso es de forma directa. *“En comparación con las bases de datos, es más rápida la consulta, ya que no me solicita usuario y contraseña”* (Usuario de la E. P. Lingüística, U3)

También consideran de mayor acceso y facilidad encontrar tesis y otras investigaciones de forma electrónica en contraste con materiales impresos, tal como indican los siguientes entrevistados: *“Sí, en mi opinión, está muy bien que publiquen las tesis en línea para no tener la necesidad de estar yendo a la biblioteca u otro lugar, es más rápido y sencillo.”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U12). *“Sí, solo he usado Cybertesis. La verdad que genial que pueda existir información tan importante en línea, es más accesibles para nosotros, es mucho más rápido, la verdad, que un libro en físico”* (Usuario de la E. P. de Sociología, U19).

- **Uso para cursos de tesis y temas de investigación.-** La mayoría de usuarios que consultan el servicio son aquellos que lograron finiquitar sus carreras profesionales. Evidentemente, la mayoría lo consultaron en su último año de estudio para cursos relacionados con el desarrollo de la tesis. Asimismo, los egresados ingresaron a esta plataforma con la finalidad de desarrollar sus trabajos de investigación futuros, como se aprecia en las posteriores respuestas: *“(…) Más que todo, lo usé en mi último año de universidad para el curso de tesis”* (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3). *“Sí, también, señorita, ahí se encuentran tesis que sirve para saber cómo se están haciendo las tesis de acuerdo a las especialidades. He ubicado temas bien interesantes que me sirven para que me guíe yo”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U17).

En las siguientes dos tablas se detallan, a modo de resumen, los resultados obtenidos conforme al servicio de recursos electrónicos divididos, respectivamente, en bases de datos y el repositorio digital. La primera muestra las frases codificadas obtenidas

de las respuestas de los usuarios que no usan los recursos, el segundo de las que sí los consultan.

Tabla N° 14 No usan los recursos electrónicos

Frases codificadas	Contenido	
	Bases de datos	Repositorio digital
Desconocimiento	<p>*La mayoría de los usuarios no conocen el servicio de bases de datos ni el repositorio digital. Esto, a su vez, causa dos inclinaciones opuestas en los usuarios: predisposición a la inaccesibilidad del servicio e interés en consultarlo.</p> <p>*El desconocimiento es causado por la falta de difusión del servicio a la comunidad universitaria, tanto de las bases de datos como los repositorios digitales.</p>	
Escasa información para el acceso	*Desconocimiento del usuario y contraseña para el acceso a las bases de datos EBSCO y <i>Proquest</i> .	-

Cabe mencionar que, para un mayor entendimiento y análisis, las tablas de los resultados de la categoría *servicios* se encuentran divididas en grupos de análisis. En la consecuente tabla, se detallan las frases codificadas de las respuestas de los usuarios que sí usan los recursos electrónicos, agrupadas en nombre de los repositorios usados, modo de consulta, frecuencia de uso y características percibidas.

Tabla N° 15 Uso de los recursos electrónicos

Grupos de análisis	Frases codificadas	
	Bases de datos	Repositorio digital
Nombre de los recursos electrónicos	* <i>Proquest</i> y EBSCO	* <i>Cybertesis</i>
Modo de consulta	* Participación de otra persona.	* Apoyo de otra persona o institución.
Frecuencia de uso	* Escasa frecuencia de uso (en ambos servicios, sin embargo, el repositorio <i>Cybertesis</i> es el más usado en comparación con las bases de datos).	* Limitada frecuencia en el uso.
Características percibidas por los usuarios	<p>*Tiempo de consulta óptimo.</p> <p>* Moderada accesibilidad para el uso</p> <p>* Información relativamente actualizada.</p>	<p>* Acceso rápido.</p> <p>* Uso para cursos de tesis y temas de investigación.</p>

A modo de conclusión, si bien las bases de datos y el repositorio digital se encuentran en formato electrónico y es posible acceder a la información que ofrecen por medio de lectores de pantalla, no son usados por la mayoría de los miembros de la población en cuestión, siendo la causa principal el desconocimiento de la existencia de dichos servicios a causa de la escasa difusión por parte de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’. El desconocimiento de los recursos electrónicos ocasiona que el usuario acceda a Internet, que, si bien es una herramienta rápida y útil, no todos logran tener la capacidad de discernir información confiable y verídica. Además, la mayoría de los entrevistados que desconocía los recursos electrónicos muestra un interés notable en consultarlas al enterarse de su existencia. Por otro lado, en el caso de aquellos que usan los recursos electrónicos, una notable menor cantidad, si bien resaltan la rapidez de consulta, es necesario para la interacción con el servicio un lector de pantalla y la participación de otra persona, que refleja la falta de autonomía del usuario.

4.2.2 Catálogo en línea

El catálogo en línea incluye la colección de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de las bibliotecas de facultades de la universidad, del Instituto de España de las Artes, del Museo Temple Radicati, el Instituto Raúl Porras Barrenechea y del Instituto de Investigación de Lingüística Aplicada. Este servicio se consulta fuera y dentro del campus universitario.

Acorde con las entrevistas, la mayor cantidad de los miembros de la población consulta el servicio de catálogo en línea. De esta forma, de acuerdo con la forma de uso, surge el siguiente disparador:

- ***Apoyo en el uso de otras personas y de la Gran Biblioteca Pública de Lima.-***

La mayor cantidad de usuarios afirmó recibir el apoyo de algún compañero de estudio y/o familiar para la consulta del catálogo en línea, como afirman los siguientes tres usuarios: *“Sí lo he usado, sobre todo, para buscar bibliografías para mis trabajos. Lo consultaba en algunas ocasiones desde Internet con apoyo de algún compañero que disponga de tiempo”* (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3). *“Se me hace más sencillo buscar, primero, los títulos de los documentos que necesito y, luego, acercarme con un*

acompañante a la biblioteca a obtener la información” (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U7).

El catálogo en línea, sí logré usarlo. Pero de lo recuerdo que no era muy fácil usarlo, las pocas veces que le he usado fue en un año, tres veces. Lo hice con la colaboración de alguien que pueda ayudarme (Usuario de la E. P. de Trabajo Social, U8).

Asimismo, dependían para el uso del servicio, en gran medida, de la disponibilidad de tiempo de dichas personas. En algunas oportunidades, eran sus acompañantes los que realizaban la búsqueda en el catálogo, con previas indicaciones de ellos sobre el material de búsqueda. *“Sí, me acuerdo haberlo consultado pero, en muchas oportunidades, eran mis acompañantes los que realizaban la búsqueda, yo solo les indicaba el tema o título que requería”* (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U2).

En menor cantidad, algunos colaboradores recibieron la ayuda del personal de atención de las bibliotecas de sus facultades, puesto que al recurrir con mayor frecuencia, originó más confianza y afinidad con los trabajadores: *“(…) A diferencia de la Biblioteca Central a la biblioteca de mi facultad, yo me había hecho amigos de los trabajadores, entonces existía una mayor confianza para poder pedirles ayuda”* (Usuario de la E. P. de Derecho, U13).

Además, los usuarios recurrían a otras instituciones que contaran con servicios y equipos especializados para personas con disminución visual, como lectores de pantallas, entre otras tiflotecnologías. La institución donde asistían los colaboradores es la sala para invidentes *‘Delfina Otero Villarán’ de la Gran Biblioteca Pública de Lima*. Esta brinda servicios especializados para personas con discapacidad visual y se encuentra equipada con lectores de pantallas que facilitan notoriamente la consulta del catálogo en línea:

Sí conozco y uso el catálogo, mayormente, entro acá en la sala para invidentes, ya que tienen instalado el software JAWS. Busco por tema, por título, autor y me aparecen los códigos de los materiales que tienen la Biblioteca. Es accesible con el sistema JAWS, pero la Biblioteca ‘Pedro Zulen’ no está instalado. (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U4)

Cabe resaltar que solo un colaborador recibió apoyo del personal. Asimismo, destaca que la atención no es óptima, ya que los trabajadores de la biblioteca están designados a otros tipos de tareas, y la atención brindada fue de manera rápida y poca efectiva:

En realidad, solo una vez solicité ayuda de un trabajador de la Biblioteca 'Pedro Zulen' y este me ayudó a realizar la búsqueda de la información que necesitaba para mi tarea y mi examen parcial en el catálogo en línea. Pero, la verdad, que lo hizo de forma apresurada que no pude entender. Se entiende, pues creo que debía realizar otras actividades asignadas (E. P. de Educación Secundaria, U12).

• **Interacción de uso regular.-** Se debe tener en cuenta que la consulta del catálogo por parte de los usuarios es tanto para ubicar materiales bibliográficos de la Biblioteca Central como de las bibliotecas de las facultades de la UNMSM, por lo tanto, los usuarios mantienen una mayor interacción con este servicio, en comparación con los recursos electrónicos, ya que los colaboradores tienden a preferir los materiales de la biblioteca de su facultad: *“Este servicio sí lo he usado de forma más frecuente, porque también lo hacían mis compañeros de salón y encontrábamos materiales más especializados de nuestro interés”* (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3).

Sin embargo, la frecuencia es regular debido a que los colaboradores afirmaron que dependían de la disponibilidad de tiempo de otras personas para realizar las consultas y encuentran más fácil buscar materiales en Internet, como explican los siguientes colaboradores: *“Sí, la verdad, con el apoyo de mi compañero más cercano, lo malo que debía de disponer de su tiempo, no iba a estar diciéndole a cada rato, ¿no?”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U14). *“Solo para temas que no encontraba en Internet es que tenía la necesidad de recurrir a la biblioteca para acceder a un libro u otro material, es por ello que no iba de forma muy frecuente”* (Usuario de la E. P. de Educación, U15).

Además, no consideraban el catálogo como primera opción de consulta de búsqueda de libros de la biblioteca, por la preferencias de otros buscadores y la disposición de otras personas: *“También no lo considero una primera opción el catálogo para buscar libros, prefiero otras páginas académicas, es que la biblioteca debía tener tiempo y disponer de alguien para ir hasta allá, es lejos”* (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U2).

Coincidente con las características más resaltantes detectadas por usuarios, se identificaron las siguientes: preferencia de materiales especializados de las bibliotecas de sus facultades y limitada amabilidad en el uso.

- ***Preferencia de materiales especializados de las bibliotecas de sus facultades.-***

La mayoría asegura que los temas, los títulos y los autores que buscan en el catálogo en línea se relacionaban con las especialidades que cursan. Por ello, priorizaban que la información se encuentre en las bibliotecas de sus facultades. Asimismo, por la cercanía de estas: “(...) *Características... Puede ser útil para encontrar materiales especializados en mi carrera; por ello, prefería mil veces en la biblioteca de mi facultad, además estaba más cerca*” (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3).

- ***Limitada amabilidad en el uso.-*** La mayoría de los usuarios señala que el catálogo en línea no es de fácil uso, si bien la consulta es con lectores de pantalla, requieren de la asistencia de una persona. Esto se debe a que encuentran problemas de búsqueda al no conocer a qué biblioteca o instituto pertenece el material deseado. Además, perciben inconvenientes en la navegación de la plataforma, al no identificar la información de su interés, como explican los siguientes entrevistados: “*Al indicar el botón de atrás, para acceder a la ventana que había usado anteriormente, salía totalmente del catálogo en línea y tenía que volver a ingresar*” (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U16). “(...) *Considero que no estaban especificados los temas, no había un filtro que categorice los temas, y me enredaba un poco*” (Usuario de E. P. de Trabajo Social, U8).

Por último, consideran pertinente y sugieren la existencia de mayor información acerca de cada ejemplar con el objetivo de conocer, *grosso modo*, el contenido: “(...) *pero, con respecto a la accesibilidad, le falta. Es un poco complicado realizar la búsqueda, un poco que me perdía, no hay mucha información de los libros en el catálogo a mi parecer*” (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3).

De acuerdo con las respuestas obtenidas de los usuarios que sí usaron el catálogo en línea, a modo de resumen, se plasmaron los resultados detallados en la siguiente tabla.

Tabla N° 16 Uso del catálogo en línea

Grupos de análisis	Frases codificadas	Contenido
Modo de uso	* Apoyo en el uso de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas.	*La mayoría recurrió a la sala para invidentes ‘Delfina Otero Villarán’ al contar con servicios y equipos accesibles para personas con discapacidad visual. Asimismo, disponían de la ayuda de otras personas.
Interacción de uso	* Interacción de uso regular.	*Si bien es más consultado que los recursos electrónicos, no existe una recurrente interacción con el servicio.
Características	*Preferencia de materiales especializados de las bibliotecas de sus facultades. *Limitada amabilidad en el uso.	*Al ofrecer materiales relacionados a sus especialidades. *Dificultades y confusión en la navegación.

Por otro lado, en una menor cantidad, los usuarios no consultaron el catálogo en línea. Acorde con las respuestas la razón principal por la cual algunos de los usuarios no usan el servicio son el desinterés seguida del desconocimiento.

- **Desinterés.-** Es la razón principal de la falta de uso de los usuarios. De este grupo, la mayoría conoce el servicio, sin embargo, no manifestaron un interés en consultarlo al no encontrarlo prioritario para búsqueda de información, debido a que es indispensable asistir a la Biblioteca Central o la de su facultad para consultar el material encontrado en el catálogo. Lamentablemente, para ellos es difícil trasladarse y ubicarse dentro de la ciudad universitaria al considerarla inaccesible:

No, porque tenía que disponer de otra persona para poder acceder al material que estuviera en el catálogo, ya que se tiene que ir hasta la biblioteca y, la verdad, se me hacía difícil. Tú eres sanmarquina, sabes que San Marcos es grande, así que nunca lo usé. (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U18)

De igual forma, optan por otros tipos de buscadores de información, como Google y otros:

No, nunca lo he usado, pero es porque el objetivo de usarlo es para buscar libros de la biblioteca, pero no se me es posible porque la biblioteca está lejos para mí. ¿Te soy sincero?, prefiero buscar información académica en Google, conozco algunas páginas muy eficientes y confiables. (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U17)

- **Desconocimiento.-** Es la falta de conocimiento de la existencia del catálogo en línea. De igual forma que los recursos electrónicos, los colaboradores afirmaron que no

recibieron algún tipo de publicidad por parte de la biblioteca, ni por algún compañero de clase, personal administrativo o profesor de la universidad. De este grupo, dieron a conocer su interés en saber de qué trataba el servicio mencionado. Esto se puede constatar con las siguientes respuestas: *“No, tampoco lo he usado. ¿De qué se trata? Me supongo para saber los materiales que están en la biblioteca. La verdad es que ninguno de mis amigos me comentó, entonces no sabía, por ende, no lo usaba”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U9). *“No conozco, ¿me podría usted explicar en qué consiste el servicio? Nunca escuché a un profesor o trabajador de mi facultad mencionarlo”* (Usuario de la E. P. de Psicología, U10).

En la siguiente tabla, se detalla las frases codificadas, a modo de resumen, obtenidos de los usuarios que no usan el servicio de catálogo en línea.

Tabla N° 17 No usan el catálogo en línea

Frases codificadas	Contenido
Desinterés	* Inaccesibilidad de la ciudad universitaria: *Priorizan otros buscadores de información:
Desconocimiento	* Interés al conocer en que consiste el servicio. * Falta de publicidad del servicio por parte de la biblioteca.

Se concluye que, para que los usuarios con discapacidad visual consulten el catálogo en línea, es necesaria, hasta indispensable, la ayuda de otros sujetos y la disposición de tiempo y voluntad de ellos. De igual modo, el uso de lectores de pantallas y los servicios de otras entidades, de acuerdo con los usuarios, como la sala para invidentes ‘Delfina Otero Villarán’ de la Gran Biblioteca Pública de Lima. Desde las perspectivas de los usuarios, una de las características más notable es la escasa amabilidad en el uso del servicio, al encontrar diversas dificultades en la navegación y búsqueda de información. Por último, en comparación con los recursos electrónicos, la diferencia es visible y considerable. De los 20 usuarios, 16 sí consultan el servicio, como se afirmó en líneas anteriores. La causa principal es que la búsqueda, en mayor parte, era con el objetivo de encontrar materiales de las bibliotecas de las facultades, sin embargo, no existe una interacción elevada del servicio.

4.2.3 Colección impresa

La colección de la Biblioteca Central cuenta con materiales impresos (como son los libros, las revistas, los folletos, entre otros) y los digitales (que se encuentran en dispositivos como CD, DVD y más). De acuerdo con las entrevistas, ningún usuario afirmó usar esta última por desconocimiento, es por esa razón que, en los resultados, se reflejan solo el uso de la colección impresa.

A diferencia de los servicios de recursos electrónicos y el catálogo en línea, expuesto líneas anteriores, la consulta de materiales impresos es posible solo en las salas de la Biblioteca Central, al no existir el servicio de préstamo a domicilio. Para ello, es obligatorio que el usuario cuente con el carné de biblioteca, documento personal e intransferible que otorga el uso de los servicios y recursos de la institución.

De esta forma, más de la mitad de los usuarios consulta la colección impresa. De este grupo, la mayoría recurre al servicio de reprografía y al apoyo de bibliotecas y personas, como se explica a continuación:

- ***Uso del servicio de reprografía, apoyo de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas.***- La mayoría de los usuarios, para acceder a la colección impresa de la biblioteca, utiliza el servicio de reprografía y lo realizan en compañía de una persona. Este servicio funciona con la participación de un trabajador que guía al usuario a solicitar fotocopias del material requerido.

Para acceder a la información obtenida del material fotocopiado, el usuario debe buscar la forma de convertir la información en formato impreso a formato accesible, electrónico, digital o audible obtenida mediante algún tipo de teflotecnología. Otra manera es la lectura asistida. Debido a que la biblioteca no cuenta con estos servicios especializados, los usuarios fueron obligados a recurrir y solicitar apoyo de diversas personas o instituciones que ofrezcan servicios accesibles para personas con discapacidad visual como la sala para invidentes ‘Delfina Otero Villarán’. Como se expresa en los siguientes extractos de las entrevistas: “Claro, pero, para accederla, debía usar el servicio de reprografía, de preferencia asistía con otra persona. De ahí, tenía que asistir a una biblioteca accesible o acudir a una persona que me apoye” (Usuario de Comunicación Social, U5). “Mis compañeros buscaban los libros pertinentes de la

Biblioteca Central, luego procedíamos a sacar copia a las páginas que contengan la información más resaltante. La reprografía era la única forma de acceder a la información de los libros” (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U2).

Si bien sacaba copias de los libros de la biblioteca que necesitaba para desarrollar mis tareas de la universidad, tenía la necesidad de convertir esa información en otro formato, para ello iba a la biblioteca pública y, de esta manera, ellos puedan convertirla en audio y así poder acceder a la información (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U7).

Sí, en la Biblioteca Central existen materiales bibliográficos muy interesantes. Qué lástima que para nosotros, las personas con discapacidad visual, sea complicado poder acceder a esos materiales. Tenemos la necesidad de acudir a otras instituciones para poder acceder a la información o depender de ayuda de otro compañero. No existe el apoyo necesario para que un alumno con discapacidad visual se desenvuelva de manera autónomo en la universidad (Usuario de Educación Secundaria, U15).

Por otro lado, algunos usuarios concuerdan y sugieren la importancia de que la biblioteca convierta los materiales impresos a formatos accesibles para usuarios con discapacidad visual: *“La mayor parte iba a la Biblioteca Central con algún acompañante a sacar copia y luego poder escanearlo, pero cuando era un ejemplar único no me permitían fotocopiarlo, más bien, si lo escaneamos serviría a toda la comunidad universitaria”* (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3).

Sí, he hecho consulta de la colección. Si bien el servicio de reprografía era conveniente, no aceptaban que pudiera sacar copias a todas las hojas del material, lo que era necesario para mí, pero entendía que era por temas de derecho de autor (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U12).

Sí, he sacado, mayormente, copias a los libros que necesitaba... pero siempre he tratado de ir acompañado, los trabajadores nos acompañaban a sacar copia. Sé que por derechos de autor no se puede sacar varias copias, pero creo que deberían tener libros en formatos más accesibles para nosotros (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U4).

Lo expresado se respalda por el Tratado de Marrakech, el cual detalla que las entidades autorizadas pueden reproducir un ejemplar en formato accesible, mayormente, en digital, electrónico o en sistema braille, sin la autorización del autor. El préstamo es no comercial, exclusivamente a los beneficiarios, personas con disminución visual (p. 5).

- **Baja interacción.**- Si bien la mayoría de los entrevistados consulta la colección, la interacción es limitada. Esto se debe a la distancia de las facultades a la Biblioteca Central y la preferencia por los materiales de las bibliotecas de sus facultades, tal como mencionan los siguientes usuarios: *“Sí, pocas veces, que al año tres veces, al estar lejos para mí, y además la ciudad universitaria es muy amplia y confusa desde mi opinión”*

(Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U6). *“Solo logré sacar algunas fotocopias de libros de mi interés pero, como te comento han sido muy pocas veces la verdad. Prefería consultar con mis compañeros de clase en la Biblioteca de Psicología, más especializada en mi carrera”* (Usuario de la E. P. de Psicología, U10).

Asistía, pocas veces, a la biblioteca a sacar algún libro, pero lo hacía cada vez que mi compañero me consultaba para ir, ya que era necesario que acceda a algún material con su ayuda. Normalmente, le indicaba el libro o tema que necesitará y él lo hacía, a veces, lo acompañaba. (Usuario de la E. P. de Trabajo Social, U8)

Por otro lado, en una menor cantidad de los miembros de la población afirmaron no consultar la colección de la biblioteca. De las respuestas obtenidas existen dos razones principales: la preferencia de la colección de la biblioteca de la facultad y la distancia del edificio.

- ***Distancia del edificio y necesidad de asistir con un acompañante.***- Los usuarios consideran complicado desplazarse dentro de la ciudad universitaria al encontrar diversas barreras en la infraestructura de las calles, la distancia, falta de señalización, entre otras. Por lo tanto, debían de disponer del tiempo de algunos de sus compañeros para el desplazamiento. Por último, los miembros de la población conocían que la biblioteca no se encontraba equipada de forma accesible, por lo tanto, estaban inmersos a la necesidad de acudir al edificio de la mencionada institución con una compañía: *“Para hacer uso de los libros de la biblioteca, es necesario acercarse al edificio y se me complicaba, ya que estaba muy lejos y tenía que estar con alguna persona y, a veces, no tenían tiempo mis compañeros”* (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U18). *“Es que, en realidad, la distancia de la biblioteca hacia mi facultad es bastante grande, era tedioso, ya que la universidad no es nada accesible porque tiene muchas calles, huecos, además pasan los autos, entonces sola no iba”* (Usuario de la E. P. de Derecho, U17).

- ***Preferencia de la colección de las bibliotecas de sus facultades.***- Otra razón de la falta de uso de la colección de la Biblioteca Central es la escasa necesidad de los usuarios de consultarla, al inclinarse por la biblioteca de sus facultades, ya que cuenta con una colección especializada en temas de acuerdo con las carreras de la facultad: *“No, porque, siendo sincero, prefiero los libros de la biblioteca de mi facultad son más especializados según mi carrera”* (Usuario de la E. P. de Sociología, U11). *“Como te comenté, solamente prefiero consultar la biblioteca de mi facultad al estar más cerca, al*

conocer a los trabajadores, al ser más especializada y muchas más razones (risas)”
(Usuario de la E. P. de Derecho, U13).

En la siguiente tabla, se detalla, a modo de resumen, los resultados expuestos de la categoría de colección:

Tabla N° 18 Colección impresa

Grupo de clasificación	Frases codificadas	Contenido
Usan la colección	*Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas.	Si bien la mayoría usa el servicio de reprografía, no es suficiente para lograr acceder a la información; por tal motivo, los usuarios acuden a otras bibliotecas que cuenten con equipos accesibles o solicitan apoyo de otras personas.
Interacción	*Baja interacción.	Al tener como primera opción la colección de la biblioteca de sus facultades y considerar el edificio de la Biblioteca Central distante de sus ubicaciones, no se evidencia una interacción constante de los usuarios con la colección.
No usan la colección	*Distancia del edificio y la necesidad de asistir con un acompañante.	Los usuarios no consultan la colección de la biblioteca al ser dificultoso dirigirse a esta. Además, deben disponer de un acompañante para realizar la visita. Se debe tener en cuenta que es necesario acudir al edificio de la biblioteca para utilizar la colección, puesto que no se brinda el servicio de préstamo a domicilio.
	*Preferencia de la colección de las bibliotecas de sus facultades.	Al estar más cerca y ser la colección más especializada en temas de interés de los usuarios, estos se inclinan por la colección de las bibliotecas de sus facultades.

En conclusión, la colección impresa, de acuerdo con los entrevistados, es poco accesible. Si bien el servicio de reprografía contribuye al acceso a la información, no logra el objetivo final, puesto que es necesario el uso de tflotecnologías que no se encuentran equipadas en la biblioteca. Por ello, la interacción de los usuarios con la colección es escasa. Por otro lado, algunos entrevistados no consultan la colección al percibir dificultades en el desplazamiento hacia la biblioteca ya que es necesaria estar en las salas del edificio para utilizar los materiales. Asimismo, se inclinan por la colección de las bibliotecas de sus facultades.

Por último, respecto al tipo de soporte que usaba la población evaluada cuando buscan información, los resultados reflejan que todos los entrevistados utilizan y buscan información en formato electrónico, audible e impreso y, algunas veces, en sistema braille. Esto se debe a que el formato electrónico es más sencillo de ubicar y acceder con la ayuda de Internet y un tipo de tiflotecnología, como los lectores de pantalla:

Si bien leo y escribo en braille, se me hace más accesible usar formato electrónico cuando busco información, por ejemplo, para la universidad o hacer alguna investigación, ya que puedo usar un lector de pantalla y no tener la necesidad de recurrir a alguien para que ayude a acceder a la información (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U1).

En la mayoría de casos, busco información en formato electrónico. Busco información en Internet y, de esta manera, con un lector de pantalla puedo acceder a la información. Audios de libros también pero imagina... tener como 20 libros en audio te ocupa espacio en tu computadora o cuando lo quieres guardar en un USB (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U4).

La información en audio, por ejemplo, los libros hablados, es también una de las primeras opciones de búsqueda. Sin embargo, los colaboradores indicaron que ocupa gran cantidad memoria en los ordenadores u otros dispositivos. Además, al estar la información en un disco compacto, los usuarios afirman que este formato es propenso a ralladuras que dificultan su acceso: *“Es la más accesible, información que pueda ser leída por lectores de pantalla, vale la redundancia (risas)”*. (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U6). *“Aunque son más complicados de encontrar, además, si está en un CD, se pueden malograr fácilmente”* (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U4).

Respecto al sistema braille, en bibliotecas o centros de información especializados para usuarios con discapacidad, se encuentra información en dicho sistema, pero solo algunos materiales, puesto que el relieve característico ocupa un espacio significativo en los estantes. Sin embargo, es una realidad que los materiales en formatos impresos, digitales y electrónicos son más comunes y rápidos de encontrar. La mayoría de los usuarios señala sobre la importancia del sistema braille para lectura, escritura, en la señalización y como medio de sensibilización a las personas:

Seguro todos pensarán que las personas con discapacidad solo buscamos información en braille, pero sé de la importancia de esta, pero un formato más accesible es el digital o electrónico. Aunque, en la realidad, encontramos más impreso, que de una manera es más complicado convertirlo en accesible para nosotros (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U2).

El braille es complicado, pues, por ejemplo, en bibliotecas, ocuparía muchos espacios en los estantes. Es necesario en la señalización, por ejemplo, en talleres que enseñen cómo se escribe o se lee, no tanto para buscar información para nosotros. Bueno, es mi opinión (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U6).

Po último, en el contexto universitario, los usuarios aseguran encontrar y usar información en formato impreso, ya que, en la universidad, los docentes les otorgaban algunos materiales académicos en ese formato: *“Aunque, estimada María, la realidad en la universidad es que uno encuentra o le otorgan información en separatas, todo impreso”* (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3)

Cabe recalcar que, para que el estudiante logré acceder a la información impresa, debe proceder a utilizar tecnologías o acudir personas que la conviertan en formato accesibles, es decir, mediante escáneres, lectores de pantalla y lectura asistida.

Cuando busco información, a opinión personal, prefiero que este en digital o que se pueda leer en una computadora. De esta manera, a través del sistema JAWS, accedo a la información. También de forma audible. Aunque, estimada María, la realidad en la universidad es que uno encuentra o le otorgan información en separatas, todo impreso» (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3).

Tabla N° 19 Tipos de soporte de información usados por los usuarios

Tipos de soportes de información	Características
Electrónico	Es el más usado, al ser accesible, es decir, se accede a la información por medio de tiflotecnologías como los lectores de pantallas, escáneres, entre otros.
Audible	Es también una de las opciones de mayor uso, sin embargo, consideran que ocupan espacios en la memoria de los ordenadores. Además, si la información se encuentra en un disco compacto, los usuarios afirman que es propenso a ralladuras que impiden su uso.
Impreso	Para acceder a este tipo de soporte e necesario, un escáner que en algunas oportunidades los colaboradores no pueden acceder; por esta razón, recurren a convertirla en formato accesible.
Sistema braille	Si bien, es menos usado al encontrar escasa información en dicho sistema, la mayoría de usuarios destaca su importancia.

Luego del análisis y la interpretación de los resultados de la entrevista de la primera categoría, se afirma que existe un limitado nivel de percepción de accesibilidad a los servicios de la biblioteca. Si bien los recursos electrónicos pueden ser consultados dentro y fuera del campus universitario y, de esta manera, ser utilizados por personas con discapacidad visual mediante lectores de pantalla, el uso se limita, notablemente, por el desconocimiento de los colaboradores a este servicio. En el caso del catálogo en línea comparado con los recursos electrónicos, son más usados; sin embargo, detectaron algunas dificultades en la navegación y búsqueda. Respecto a la colección, algunos de los entrevistados usan el servicio de reprografía, pero, para acceder a la información, es necesario contar con tecnologías o el servicio de lectura asistida, los cuales no ofrece la

biblioteca; por ende, los usuarios acuden al edificio con un acompañante o asisten a otras bibliotecas que cuenten con servicios accesibles a personas con discapacidad visual.

Asimismo, optan por colección de las bibliotecas de sus facultades, al considerar la información más acorde con temas de su interés y más cercanas a su ubicación, puesto que para algunos usuarios la lejanía de la biblioteca es un inconveniente. Por estas razones, los usuarios tienen una escasa interacción con la colección y otros simplemente no la consultan.

4.3 Personal de atención

No obstante, unos de los objetivos de una biblioteca accesible es asegurar la autonomía de los usuarios, sin embargo, el personal es un punto clave para el cumplimiento de la misma. En esta sección, se detallarán los resultados en dos grupos, aquellos que recibieron apoyo del personal de atención y los que no.

- ***Necesidad del apoyo de acompañantes.-*** Del total de los entrevistados, la mayoría afirma nunca recibir asistencia del personal de atención para el uso de los servicios o movilización dentro del edificio de la biblioteca. Por lo tanto, es necesario que asistan a la biblioteca acompañados, en gran parte de sus compañeros de clases, para recibir la ayuda necesaria, con la finalidad de consultar los servicios y usar las áreas de la biblioteca: *“No, nunca, no saben tratar a personas con discapacidad visual. Cuando iba, no me hacían caso, así que prefería ir con alguien”* (Usuario de la E. P. de Sociología, U11). *“No, la verdad que nunca he recibido apoyo de algún trabajador, siempre he tratado de ir acompañado y que tenga tiempo para ayudarme”* (Usuario de la E. P. de Derecho, U9).

El personal nunca me ayudaba a movilizarme ni en hacer uso de los servicios, tenía que ir con alguien; si no, imposible. Me decían que tenía que ir con otra persona (...). Ya sabía tenía que regresar a mi facultad y buscar a alguien que me ayudara (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U1).

Si bien los usuarios afirman no contar con el apoyo del personal de atención, algunos recibieron la colaboración de los trabajadores de seguridad de la biblioteca, ubicados, mayormente en la puerta de ingreso, en su movilización y ubicación de los ambientes de la biblioteca: *“No, del personal de atención no, pero sí de las personas de*

seguridad de la puerta, pero, más que todo, a movilizarme o ubicar alguna sala, pero de los que trabajan dentro de la biblioteca no” (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U6). *“No, pero la señorita de la puerta me ayudaba a ubicarme en una de las salas, ahí esperaba a mi amigo o compañeros de clase”* (Usuario de la E. P. de Derecho, U13).

- **Apoyo del personal de atención en el desplazamiento.-** Por otro lado, en una menor cantidad, los usuarios recibieron la ayuda del personal de atención. Conforme con las experiencias, la mayoría de los usuarios recibieron el apoyo, exclusivamente, para su desplazamiento en los espacios dentro del edificio de la biblioteca, pero no para la consulta de los servicios. Si bien algunos recibieron el alcance del personal, los usuarios trataban en lo posible de asistir al edificio de la biblioteca con algún acompañante: *“Los trabajadores de la Biblioteca Central eran muy amables, pero solo me ayudaban a desplazarme dentro del edificio, mas no para hacer uso de los servicios, por eso siempre trataba de ir con alguien”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U16).

La mayor parte de las veces me han ayudado, pero para movilizarme no en usar los servicios, por eso siempre trataba de ir acompañado. En la biblioteca de letras no obtuve la misma suerte, sentía que la persona a cargo no quería prestarme materiales (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3).

- **Apoyo ineficiente en el uso de los servicios.-** De los colaboradores que recibieron apoyo en los servicios, en su totalidad, afirmaron su incomodidad al definir la ayuda como apresurada, escasamente entendible y deficiente para su desenvolvimiento dentro de la biblioteca. Además, indicaron que existe personal esporádico que no brinda adecuadamente información de los servicios de la biblioteca, como explican los siguientes usuarios: *“Los trabajadores me brindaban atención general, pero nunca me ayudaron a buscar información. Cuando les pedí ayuda, lo hicieron, pero de una forma muy apresurada y no satisfacía lo que yo quería, es por eso que siempre iba acompañada”* (Usuario de la E. P. de Sociología, U19). *“Los servicios hemos tenido que nosotros buscar, preguntar o al personal que nos expliquen, había personal esporádico o alumnos que nos podían explicar lo servicios que brindan la biblioteca”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U14).

Consultaba desde Internet, mi compañera lo buscaba y ella lo solicitaba. Tres veces me he ido a la deriva (risas) y le he pedido a la señora de vigilancia a que me ayude a buscar los libros. Han sido muy pocas veces, también solicité ayuda algún trabajador de la biblioteca, pero de igual forma me he ido a la deriva (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U15).

Además, la mayoría de entrevistados afirman la falta de conocimiento del personal de atención en temas de discapacidad visual y accesibilidad, al evidenciar sus

incomodidades. Asimismo, sugieren una atención semiespecializada para acceder a la información de la Biblioteca Central:

El personal me trataba como cualquier usuario, no estaba capacitado, no entendían que para nosotros es más complicado acceder a la información. Que existan personas capacitadas que conozcas sobre discapacidad y sus necesidades, que puedan asesorarnos, que una persona busque los libros que requerimos, que nos puedan leer, o que nos ayuden. La atención debe ser semiespecializada. El proceso viene en pedir un libro, debe estructurarse, todo el proceso, hasta obtener la información requerida» (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U2).

Por otra parte, algunos colaboradores no prefieren una atención especializada, sugieren implementar servicios y equipos accesibles con personal que tenga conocimiento de ello, con el fin de tener mayor autonomía cuando acuden a la Biblioteca Central: *“Bueno, yo sugiero que no haya una biblioteca con una atención especializada, más que todo se busca que cuente con equipos accesibles, especiales para nosotros, que son de fácil uso. De esta manera, podemos desempeñarnos por nuestra propia cuenta”* (Usuario de la Educación Secundaria, U12).

En la siguiente tabla, se especifican las frases codificadas de la categoría del personal de atención de la biblioteca, agrupados en aquellos usuarios que no recibieron apoyo del personal de atención y los que sí contaron con la ayuda.

Tabla N° 20 Personal de atención

Grupo de análisis	Frases codificadas	Contenido
No recibieron apoyo del personal de atención	*Necesidad de asistir acompañados.	<ul style="list-style-type: none"> * Dependencia de la disponibilidad de los acompañantes. * Algunos recibieron el apoyo del personal de seguridad de la Biblioteca.
Recibieron apoyo del personal de atención	*Apoyo del personal de atención en el desplazamiento y ubicación. *Apoyo ineficiente en el uso de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> * La ayuda recibida fue solo para el desplazamiento de los usuarios dentro del edificio, mas no para el uso de los servicios. * Ayuda escasamente óptima para el desenvolvimiento del usuario. * Sugerencia de sensibilización en temas de discapacidad y accesibilidad del personal de atención.

En conclusión, gran parte de los usuarios no recibieron el apoyo del personal de atención por ende tienen la necesidad de asistir a la Biblioteca con un acompañante. Asimismo, aquellos colaboradores que sí cuentan con la ayuda del personal, afirman que

no es óptima, por lo tanto, sugieren que tengan conocimientos sobre la discapacidad, la accesibilidad, la predisposición y la vocación de servicio: “(...) *Creo que sería conveniente, hasta necesario, que existan personas indicadas y, sobre todo, con buena voluntad para apoyarnos en los servicios que brinda la biblioteca u otra institución de San Marcos*” (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U15).

4.4 Infraestructura

En la segunda categoría, se determina los resultados obtenidos, con la finalidad de constatar si el edificio y el equipamiento de la biblioteca son accesibles según las percepciones de los usuarios. Además, se utilizaron las dos técnicas de recolección de datos: la entrevista en profundidad y la observación participativa, detalladas en el capítulo III.

En las evaluaciones, se ha distinguido dos subcategorías fundamentales: desplazamiento en el ingreso y dentro del edificio y por último el equipamiento. Para realizarlo, se utilizaron tres documentos de base: la *Guía técnica de accesibilidad en la edificación* publicada en el 2001 en España, la publicación *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores* y el Reglamento Nacional de Edificaciones del Perú, específicamente, la Norma A. 120 titulada *Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de las Personas Adultas Mayores*, con la finalidad de realizar una comparación de lo estipulado en estas publicaciones con la realidad del edificio y elaborar un diagnóstico de la situación real. Cabe mencionar que una infraestructura accesible es posible cuando cumple las características suficientes, con el propósito de lograr que personas con movilidad o comunicación reducida usen de forma óptima y autónoma los espacios y los servicios que la contienen.

4.4.1 Desplazamiento

Para conocer el nivel de accesibilidad percibido por los usuarios en su desplazamiento, se dividió en dos microcategorías: desplazamiento al ingreso y dentro del edificio de la Biblioteca.

➤ Desplazamiento al ingreso del edificio

• **Accesibilidad del ingreso a la Biblioteca.-** Con el objetivo de conocer las características y las dimensiones de la puerta principal del edificio, el investigador empleó la observación participativa. Para ello, se comparó las medidas de la puerta principal de ingreso con los estándares establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones. Como dato complementario, la medición de la puerta de ingreso, las escaleras y ascensores fue realizada por el investigador con el permiso y apoyo del personal de la biblioteca.

Tabla N° 21 Comparación de la medida de la puerta de ingreso

Característica	Medida real		Medida según al Reglamento Nacional de Edificaciones del Perú	
	Alto (cm)	Ancho (cm)	Alto	Ancho (cm)
Una hoja de la puerta	2,10 m	87 cm	1,20 m	90 cm

Fuente: Observación participativa
Elaboración propia.

De acuerdo con los datos de la tabla anterior, se observa que las medidas respecto al alto de la puerta principal se encuentran por encima de lo estipulado en el Reglamento Nacional de Edificaciones del Perú, Norma A.120 en el art. 8. Asimismo, en lo que refiere a la medida del ancho, está 3 cm por debajo de lo que el reglamento indica. Sin embargo, ninguno de los entrevistados afirmó tener algún impedimento en el ingreso a la biblioteca por el ancho de la puerta.

Por lo tanto, la mayoría de la población evaluada afirma siempre encontrar el ingreso a la biblioteca accesible. Para ingresar, solo realizó la circulación horizontal, al no ser necesario el uso de rampas ni escaleras. Asimismo, consideraban las medidas de la puerta amplias. En consecuencia, facilita el acceso al edificio y reduce la posibilidad de inconvenientes. Tal como afirman los siguientes usuarios: *“Siempre he encontrado fácil el ingreso a la biblioteca, la puerta es amplia a mi parecer”* (Usuario de E. P. de Educación Secundaria, U1). *“En las pocas ocasiones que visitaba la Biblioteca Central, nunca he tenido algún inconveniente al ingresar por la puerta principal”* (Usuario de E. P. de Comunicación Social, U4). *“Me parece que sí tiene buen acceso para personas ciega, pero no sé para personas con discapacidad física pero en mi caso sí, no he tenido mayor inconveniente”* (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U2). *“Sí, lo que pasa es*

[que] gracias a Dios no existe[n] escaleras para ingresar, solamente entramos de frente” (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3).

- **Dificultades en el ingreso.-** Por el contrario, en menor cantidad, los usuarios señalan que algunas veces encuentran accesible el ingreso a la biblioteca. Esto se debe a que, a unos metros antes de llegar al edificio, se encuentra un desnivel de pocos centímetros, el cual causó inconvenientes en el ingreso, por no estar familiarizados debido a la poca frecuencia de asistencia al edificio. Asimismo, ninguno de los entrevistados lo considera un problema grave: *“Las pocas veces que me acercaba a la Biblioteca Central, me olvidaba del desnivel que te comenté, aunque lo detectaba con mi bastón, no era un problema grave, pero incomodaba un poco”* (Usuario de E. P. de Comunicación Social, U5). *“Recuerdo que solo una vez tropecé con un desnivel, pero con el bastón lo detecte, pero solo eso, luego la puerta la encontré muy amplia”* (Usuario de la E. P. de Trabajo Social, U8). Además, existe una rampa al lado derecho de la puerta de ingreso, pero la mayoría de las veces no se encuentra disponible para el uso. Asimismo, ninguno de los colaboradores afirma haberla usado.

De acuerdo con las experiencias recopiladas y la comparación de las medidas con el reglamento, se concluye que el desplazamiento en el ingreso posee un nivel de accesibilidad óptimo. Por último, a modo de resumen, los resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla N° 22 Desplazamiento al ingreso a la Biblioteca

Frases codificadas	Características
Accesibilidad del ingreso a la Biblioteca	De acuerdo con la observación participativa empleada por el investigador, las medidas en general se encuentran acorde con lo estipulado en el Reglamento Nacional de Edificaciones del Perú, Norma A.120 titulada <i>Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de las Personas Adultas Mayores</i> . Desde la perspectiva de la mayoría de los usuarios, el ingreso a la biblioteca es altamente accesible, al ser solamente necesario el desplazamiento horizontal.
Dificultades en el ingreso	Por otra parte, en una notable menor cantidad, algunos entrevistados detectaron ciertos inconvenientes como el desnivel que existe a unos metros de la puerta de ingreso, pero no lo consideraron un problema grave.

Fuente: Observación participativa y entrevista en profundidad
Elaboración propia.

➤ **Desplazamiento dentro del edificio**

Según la publicación *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*, existen dos tipos de desplazamiento o circulación:

- 1) La vertical. Para desplazarse dentro y fuera de una edificación, se usan ascensores, escaleras y rampas que enlazan las áreas que se encuentran en distintos pisos.
- 2) La horizontal. Une ambientes del mismo nivel donde se requieren de pasillos, puertas y pavimentos (pp. 22-24).

Respecto al desplazamiento horizontal dentro de la biblioteca, la mayoría de los usuarios considera dificultoso ubicarse para usar los servicios y ambientes. La razón principal es la falta de un sistema de señalización accesible que permita una mayor orientación y circulación en el edificio para este grupo de personas. Por lo tanto, indicaron la necesidad de movilizarse con la participación de otra persona, mayormente sus acompañantes, puesto que no recibían apoyo del personal de atención de la biblioteca.

- **Falta de un sistema de señalización.-** Los usuarios perciben ciertas dificultades en el desplazamiento dentro de los ambientes de la Biblioteca Central, como la falta de ubicación de las salas y los servicios. Esto se debe a la falta de señalización accesible para personas con discapacidad visual, es decir, en sistema braille o en formato audible, para la información de los pisos y avisos resaltantes, nombres de los ambientes, pasillos y ascensores, tal como menciona el Reglamento Nacional de Edificaciones en la Norma A.120 en el art. N° 23, inciso A. Los inconvenientes se detallan en las siguientes respuestas: “*Cuando uno entra, tiene que consultar donde están las áreas, creo que debe haber señalización en braille o audible, para coger un libro sin la necesidad de una persona, los carnet también deberían estar en braille*” (Usuario de la E. P. de Lingüística, U2).

He tenido varias dificultades para ubicarme dentro de la Biblioteca Central, en mayor proporción, a hacer uso de los servicios. Creo que deberían implementar una señalización para así ubicarme. Obviamente, este deber estar en braille, así ya no tendría la necesidad de estar con mis compañeros siempre y depender de ellos, ya que entiendo que deben hacer sus propias cosas (Usuario de la E. P. de Sociología, U11).

Se me hace difícil desplazarme, más que todo, para ubicar los servicios, por eso asisto con un compañero, por ejemplo, si una persona con discapacidad quiere desplazarse de forma autónoma,

es necesario la implementación de una correcta señalización. Es incómodo siempre recurrir a otro persona para la ayuda (Usuario de la E. P. Educación Secundaria, U15).

- ***Necesidad de la compañía de otra persona.-*** La falta de implementación de un sistema de señalización causa que los usuarios con discapacidad visual tengan la necesidad de acudir al edificio con un acompañante que les proporcione indicaciones para su desplazamiento dentro de los ambientes: *“Las pocas ocasiones que he podido asistir a la biblioteca para poder desplazarme dentro del edificio, ha sido conveniente asistir con algún compañero”* (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U5). *“Con un amigo, él era el que de alguna manera apoyaba en mi desplazamiento en la biblioteca, así que no encontré algún inconveniente”* (Usuario de la E. P. de Trabajo Social, U8).

Por otro lado, en menor cantidad, algunos no consideran tener problemas de gran magnitud para ubicar los ambientes, puesto que recurrían con mayor frecuencia con compañeros de la universidad al edificio y conocían de memoria el trayecto a las áreas a donde asistían: *“Como siempre asistía con mi buen amigo (risas), sí me desplazaba sin inconvenientes dentro de la biblioteca”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U14).

Además, algunos indicaron que, en pocas ocasiones, sí obtuvieron la ayuda de los trabajadores de la biblioteca, que, en su mayoría, eran las personas de seguridad. La atención brindada no fue óptima para usar algún servicio, pero es entendible, ya que no es labor del personal: *“La persona de seguridad fue la que ayudó a ubicarme dentro de los ambientes. No de una forma profunda y adecuado; entiendo, no es su trabajo, pero sí tenían la voluntad”* (Usuario de la E. P. de Derecho, U13). *“Sí me ayudaban a trasladarme, pero, por ejemplo, para ubicar una computadora debía requerir ayuda constantemente, ya que no es personalizada”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U16).

En otro punto, el desplazamiento vertical incluye escaleras. Estas conectan los ambientes y son espacios de tránsito, por esa razón, deben estar libre de elementos o personas que los obstaculicen. La amplitud es importante, en especial, para personas con discapacidad motriz y visual por el uso de sillas de ruedas, bastones o perros guías correspondientemente.

A través de la observación participativa, se realizó una comparación de lo estipulado en las pautas y las medidas de las escaleras de la biblioteca. De acuerdo con las *Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*, el número máximo de peldaños seguidos es doce, no se permiten las tabicas vacías y el alto de esta es de 18 cm (máximo) a 16 cm (mínimo) (p. 25). El número de peldaños seguidos del edificio son nueve y el alto de la tabica es de 16,5 cm. Tal como se observa en la tabla N.º 25. Los peldaños con tabica vacía representan un peligro, ya que cabe la posibilidad que personas con discapacidad visual tengan tropiezos al usarlas, tanto con la ayuda de alguien o con el uso del bastón.

Tabla N.º 23 Comparación de la medida de la tabica del escalón de las escaleras

Característica	Medida real	Medida de acuerdo con las Pautas
Alto	16,5 cm	18/16 cm

Fuente: Observación participativa.
Elaboración propia.

Acorde con la entrevista en profundidad, la mayoría de los entrevistados valora que, a veces, las escaleras sean amplias y libres de tránsito. Asimismo, no detectan elementos colgantes que sean difíciles de identificar por el bastón.

- **Escaleras amplias y libres de tránsito.-** La medición del ancho de las escaleras es de 3.48 m, notoriamente amplias. Dicha característica es detectada por la mayoría de los entrevistados, al manifestar el fácil uso de los bastones. Además, no perciben elementos o personas que obstaculicen el tránsito en las escaleras, como detallan los colaboradores: “*Las escaleras, son amplios y no encontré algún obstáculo que impidiera mi desplazamiento*” (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3). “*No he detectado ningún problema grave en el uso de las escaleras, siempre los encontré amplias, y no había personas en las escaleras, además que estas son bien grandes, que si había alguien sentado o conversando no lo detecté*” (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U2). “*Las escaleras...están bien en mi opinión siempre las usé con una persona, así que... sí son accesibles, son amplias...*” (Usuario de la E. P. de Sociología, U19).

Cabe mencionar que, de este grupo, algunos de los usuarios no indican tener mayores inconvenientes en las escaleras al acudir a la biblioteca con un acompañante y tener el apoyo de la persona de seguridad ubicadas en la puerta de ingreso: “*Para mi desplazamiento, sí, creo que sí son accesibles porque no tuve algún inconveniente.*”

Además, María, trataba de asistir con mi amigo o la persona de seguridad me ayudaba siempre que podía” (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U18).

- ***Dificultad de desplazamiento por tabicas vacías.***- Una menor cantidad de los usuarios reconoce alguna dificultad en las escaleras. Ellos indican que se debe a las tabicas vacías de los escalones, que entorpecían su desplazamiento con los bastones. Por ello, recomiendan realizar cambios para mayor comodidad en el desplazamiento y evitar futuros accidentes. Tal como explican los siguientes entrevistados: *“Respecto a la escalera principal, los escalones no se encuentran completos, en algunas ocasiones, mi bastón se quedaba atascado en una de ellas”* (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U4). *“Puede indicarse que los peldaños, ¿así se le llaman?, al tener vacío, en ocasiones, causó incomodidad en mi desplazamiento”* (Usuario de la E. P. de Tecnología Médica, U20).

Encontré algunos inconvenientes al usar la escalera, pues tienen huecos en cada escalón, dificultando el uso con mi bastón. Era necesario que me encuentre acompañado de algún amigo mío o familiar para poder usarla. Creo que no debería tener ese diseño la escalera. (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U5)

- ***Desconocimiento de los ascensores.***- La biblioteca cuenta con la instalación de un ascensor principal que conecta los pisos del edificio. Según los resultados, la gran mayoría, casi la totalidad de los entrevistados no ha hecho uso del ascensor para su movilización debido al desconocimiento de la existencia del aparato elevador: *“Siendo sincero, no sabía que había ascensor en la Biblioteca Central; si no, lo hubiera usado para subir a otros niveles.”* (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U6). *“Recién por ti, la verdad, me estoy enterando que existía el elevador. Ni mis amigos que me acompañaban me lo hicieron saber, seguro porque parábamos ocupados con tantas cosas que teníamos que hacer”* (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U7).

Cabe mencionar que el ascensor se encuentra en el segundo nivel y, para su acceso, es necesario usar las escaleras. Es aconsejable y necesario su uso, ya que, como se detalló líneas anteriores, las escaleras no son adecuadas para personas con deficiencia visual al tener la tabica vacía. De acuerdo con el *Reglamento Nacional de Edificaciones del Perú*, en el artículo. 11, detalla que el interior de la cabina de un ascensor de un edificio público será de 1,20 m de ancho y 1,40 m de profundidad. Los ascensores de la Biblioteca Central no cumplen los estándares establecidos en el Reglamento, el ancho es de 1 m y la

profundidad es de 1,10 m, además de no contar con señalización en braille dentro y fuera de la cabina.

La falta de señalización evidencia los inconvenientes que presenta la población estudiada en el desplazamiento y orientación de las áreas y servicios dentro del edificio, lo que trae como consecuencia la necesidad de asistir a la biblioteca con un acompañante. Además, si bien los usuarios encuentran amplias las escaleras para su desplazamiento, es aconsejable modificar las tabicas de las escaleras y promocionar la existencia de ascensores. Se concluye que la percepción de accesibilidad por parte de los usuarios es moderada. En la siguiente tabla, se muestra las frases codificadas del desplazamiento vertical y horizontal dentro de la biblioteca, a modo de resumen.

Tabla N° 24 Desplazamiento dentro del edificio

Tipos de desplazamiento	Frases codificadas	Contenido
Horizontal	Falta de un sistema de señalización accesible	La falta de señalización en braille o en forma audible para información de pisos, áreas y servicios de la biblioteca ocasiona que los usuarios no ubiquen los ambientes y servicios.
	Necesidad de la compañía de una persona	La mayoría de los entrevistados acuden acompañados por tener dificultades en su desplazamiento dentro de la biblioteca.
Vertical	Escaleras amplias y libres de tránsito	La mayoría de los usuarios percibió la amplitud y el libre tránsito de las escaleras. De este grupo, la mayoría de los usuarios recibieron ayuda de su acompañante y del personal de seguridad de la biblioteca.
	Dificultades de desplazamiento por tabicas vacías	En menor cantidad, los participantes detectaron inconvenientes con las tabicas vacías de los peldaños de la biblioteca.
	Desconocimiento de los ascensores	Casi la totalidad de colaboradores desconoció la existencia del ascensor.

Fuente: Entrevista en profundidad y la observación participativa
Elaboración propia.

4.4.2 Equipamiento

Es el mobiliario de la Biblioteca Central que está compuesta por mesas, sillas, escritorio de recepción, estantes, computadoras, entre otros. Asimismo, acorde con el *Centro Español de Documentación sobre discapacidad* (CEDD), debe existir una relación entre las dimensiones del mobiliario, su ubicación, distribución y espacio de uso, con el fin de asegurar la accesibilidad (p. 32). En esta sección, no se incluyeron las computadoras, ya que ninguna cuenta con la instalación de un lector de pantalla, por lo tanto, se evidencia su inaccesibilidad.

➤ Sillas y mesas de las sala de lectura

De esta manera, reflejan la perspectiva del usuario sobre la facilidad de uso del equipamiento (sillas y mesas) ubicadas en las salas de lectura de la biblioteca. Acorde con los resultados surgieron las siguientes frases codificadas.

- ***Facilidad en el uso sillas y mesas.-*** Más de la mitad de los colaboradores considera el uso fácil, valorándolas positivamente. Indican la amplitud de las mesas. De acuerdo con la observación participativa realizada por el investigador, las medidas de las mesas son 2,40 m de largo y 109 cm de ancho, las cuales son considerablemente amplias. Asimismo, el grupo evaluado indicó que las medidas eran adecuadas para su acceso: “*No tuve problemas en el uso de las mesas, más bien, las encontraba amplias y fácil de usar por lo que te digo*” (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U5).

(...) Sí, siempre las sillas y mesas eran de muy fácil uso. Eran grandes los espacios; cuando iba con mis compañeros, sí eran los espacios amplios. Me acuerdo una vez para un trabajo de fuentes, pedimos unos periódicos y revistas del fondo reservado creo (...). Claro, se demoraron como media hora (risas), son esos periódicos antiguos y grandes, las mesas sí son amplias por que no tuvimos inconvenientes para leerlos. (Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U1)

- ***Importancia de la permanencia de la ubicación del equipamiento.-*** Por último, en su totalidad, la población evaluada indicó que es ineludible la permanencia del mobiliario de la Biblioteca Central o de cualquier otra edificación que ofrezca servicios; de lo contrario, se debe tratar de que los cambios sean con poca frecuencia y con previo aviso. Esto se debe a que este grupo de personas agudizan su inteligencia espacial, es decir, memorizan el trayecto de un espacio determinado que acuden con cierta regularidad. Como indican los siguientes usuarios: “*Para nuestra orientación, es*

importante la permanencia de lugar de las cosas, de esta forma nos guiamos” (Usuario de la E. P. de Lingüística, U3). *“Para una persona con discapacidad visual, es importante que el mobiliario se encuentre, en la medida posible, en un mismo lugar, ya que nosotros memorizamos el espacio y, de esa forma, nos ubicamos”* (Usuario de Comunicación Social, U6).

Somos personas que no vemos, entonces, debemos acudir a otro de nuestros sentidos para poder desplazarnos, de esta manera tratamos de memorizar el camino hacia un lugar determinado de esta manera hacer nuestra movilización, más sencilla. En el caso de la biblioteca u otra institución que acude con reiteración, es importante que no muevan con frecuencias sus materiales, y si lo hacen que nos indiquen, ya que esto puede ocasionarnos accidentes. (Usuario de la E. P. de Ciencia Política, U2)

• ***Incorrecta posición de sillas y mesas.***- Por otro lado, algunos de los usuarios en menor cantidad, consideraron un poco fácil el uso. Concuerdan que es un inconveniente encontrar las sillas ubicadas encima de las mesas, ya que tenían la necesidad de recurrir a otra persona para adecuar la posición de la silla: *“Siempre iba con uno de mis compañeros de clases que también necesitaba ir a la biblioteca para que me ayude con algunos inconvenientes como la posición de la silla”* (Usuario de la E. P. de Trabajo Social, U8).

En sillas y mesas, no detecte ninguna dificultad en su uso, pero puede ser que el único inconveniente fue encontrarlas encima de las mesas, yo quería ubicarlas abajo, pero era necesario decirle a una persona o, mayormente, a mi amiga que me acompañaba. (Usuario de la E. P. de Comunicación Social, U4)

En la siguiente tabla, se explica, a modo de resumen, las frases codificadas detalladas líneas anteriores acorde con la categoría de equipamiento.

Tabla N° 25 Equipamiento

Frases codificadas	Contenido
Facilidad en el uso y amplitud de sillas y mesas	La mayoría de los entrevistados consideró adecuadas y amplias las sillas y mesas para el uso.
Importancia de la permanencia de la ubicación del equipamiento	Los usuarios destacaron la repercusión de la estabilidad del equipamiento, a consecuencia de que las personas con deficiencia visual memorizan agudamente los espacios que acuden con cierta frecuencia con el propósito de ubicarse y orientarse dentro del ambiente.
Incorrecta posición de sillas y mesas	En una menor cantidad de los miembros de la población, se detectó inconvenientes en la distribución de las sillas. Estas se encontraban encima de las mesas y los usuarios recurrían a otra persona para adecuarlas para el uso.

Fuente: Entrevista en profundidad y observación participativa
Elaboración propia.

Del análisis y la interpretación de datos de la segunda categoría descrita anteriormente, obtenidas por la observación participativa y la entrevista en profundidad, es posible señalar y concluir a la vez, que, de las dos subcategorías, el desplazamiento, en específico al ingreso de la biblioteca, es considerado, desde las experiencias y perspectivas de la mayoría de los usuarios, óptimamente accesible al no encontrar problemas considerables en el uso. Además, esto se debe a que las medidas de la puerta principal se encuentran dentro de lo estipulado en el Reglamento Nacional de Edificaciones del Perú.

Otro punto adicional, respecto al desplazamiento dentro del edificio, los usuarios consideraron de suma relevancia que exista un sistema de señalización en secciones determinadas del edificio, con la finalidad de tener la posibilidad de trasladarse, ubicarse y usar los servicios de forma autónoma. Por último, la mayoría de los miembros de la población percibió que las escaleras son amplias y sin obstáculos, pero algunos percibieron algunos inconvenientes respecto a los peldaños con tabicas vacías, no adecuadas para personas que utilizan bastones. Por último, casi en su totalidad, los colaboradores desconocían la existencia del ascensor, instrumento crucial en la accesibilidad en comparación con las escaleras. Sin embargo, esta se encuentra en el segundo piso y, de acuerdo con las medidas y características estipuladas en el Reglamento Nacional de Edificaciones del Perú, no está habilitada para el uso de personas con disminución visual. Por lo tanto, se concluye que la segunda categoría tiene un nivel de accesibilidad moderado.

CONCLUSIONES

Luego de concluir la investigación cualitativa, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. En general, existe, desde las experiencias y la percepción de los usuarios, un nivel limitado de accesibilidad a la información en la Biblioteca Central 'Pedro Zulen', tanto en los servicios como en la infraestructura del edificio. En ambos casos, es indispensable el apoyo de un acompañante, lo que evidencia la falta de autonomía. La población evaluada sostiene que la Biblioteca Central no constituye un apoyo principal en el desarrollo de vida académica. Por lo tanto, se refleja que esta no se encuentra habilitada para atender a usuarios con discapacidad visual. Si bien se evidencian categorías con un nivel adecuado, no son la mayoría y no se puede considerar a la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' accesible a usuarios con discapacidad visual.
2. El *desconocimiento* de los recursos electrónicos prevalece en la mayoría de los usuarios, esto se debe a la escasa difusión del servicio por parte de la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' a la comunidad universitaria. Por otro lado, la reducida cantidad de colaboradores que usaron el servicio manifestó ciertos inconvenientes en la consulta, al no tener conocimiento, en especial, del uso de las bases de datos por falta de capacitación, lo cual causa una *escasa frecuencia en el uso*. Por lo tanto, de acuerdo con las perspectivas de los usuarios, la categoría descrita se define con un nivel limitado de accesibilidad.
3. El catálogo en línea es más consultado, en comparación con los recursos electrónicos, debido a que los usuarios buscan materiales, no solo de la Biblioteca Central, si no, *de preferencia, de las bibliotecas de sus facultades*. Sin embargo, detectaron ciertas dificultades como la *limitada amabilidad en el uso*. Por lo tanto, acorde con las apreciaciones de los colaboradores, el catálogo en línea es moderadamente accesible.

4. Respecto a la colección impresa de la Biblioteca Central, la mayoría *usa el servicio de reprografía*; sin embargo, esta no garantiza el acceso a la información. Por tal motivo, los usuarios acuden a *otras bibliotecas que cuenten con equipos accesibles o solicitan apoyo de otras personas*. Además, los usuarios tienen *preferencia por la colección de las bibliotecas de sus facultades*, al contener materiales especializados acorde a sus carreras profesionales y ser más cercanas a sus ubicaciones en comparación con la Biblioteca Central. Por lo tanto, existe una *baja interacción* o frecuencia de uso. Se concluye una escasa percepción de accesibilidad de los usuarios a esta categoría.
5. No existe una adecuada atención por parte del personal de la Biblioteca Central a usuarios con discapacidad visual, ya que un poco más de la mitad de los entrevistados indicó que nunca recibió ayuda, por tal motivo, siempre tienen la *necesidad de asistir acompañados*. Por otra parte, en menor cantidad, recibieron *apoyo del personal de atención para su desplazamiento y ubicación* en los ambientes del edificio, además, *la ayuda en el uso de los servicios fue ineficiente*. De esta forma, se concluye que los usuarios no perciben la disposición del personal de atención para brindar orientación en el acceso a la información.
6. La mayoría de los usuarios señaló que el *desplazamiento al ingresar a la Biblioteca Central es accesible*, puesto que las medidas de la puerta de ingreso se encuentran acorde con el Reglamento Nacional de Edificaciones del Perú. Según con el desplazamiento dentro del edificio, la *falta de un sistema de señalización* en formato audible y en lenguaje braille origina que los colaboradores no ubiquen las áreas y los servicios. Las características y medidas de escaleras y el ascensor no se están de acuerdo con las pautas y reglamentos establecidos. Sin embargo, la mayoría de los colaboradores aseguró encontrar las *escaleras amplias y libres de tránsito*. De esta forma, los entrevistados perciben un nivel de accesibilidad moderado en el desplazamiento.

7. Una cantidad notable de usuarios aseguró que *las sillas y las mesas fueron de fácil uso*, al considerarlas adecuadas. Por otro lado, una cantidad menor de entrevistados detectó *la incorrecta posición de las sillas*, colocadas encima de las mesas, ya que era necesario recurrir a otra persona para adecuar el mobiliario. Las condiciones del equipamiento evaluado, según la percepción de los usuarios, se encuentra moderadamente accesible.

RECOMENDACIONES

1. En diversas oportunidades, la falta de información por parte de las autoridades ocasiona que no tomen acciones en temas relacionados con estudiantes con discapacidad. Por tal motivo, primero, deben informarse acerca del tema, conocer en qué situación se encuentran los estudiantes con discapacidad y las condiciones de la infraestructura, los servicios y el personal de la universidad antes de tomar decisiones, políticas y acciones. Asimismo, deben sensibilizar a toda la comunidad universitaria sobre este sector estudiantil para que exista una mayor relación y coordinación entre todos los servicios que ofrece la universidad. Así, se podrá garantizar la accesibilidad y la autonomía de los estudiantes y los egresados sanmarquinos con deficiencia visual u otra tipo de discapacidad.
2. Difusión del servicio de recursos electrónicos a toda la comunidad universitaria, a través de la comunicación de los docentes a los alumnos. Asimismo, realizar talleres de capacitación especiales para personas con discapacidad visual para la consulta del servicio.
3. Realizar una evaluación de usabilidad y accesibilidad a la página web del catálogo en línea, con el fin de detectar algunos problemas que dificultan el acceso por parte de usuarios con discapacidad visual.
4. Difundir la colección digital a toda la comunidad universitaria. Además, implementar un escáner, con el fin de que los usuarios con discapacidad visual accedan a los materiales impresos de la biblioteca.
5. Realizar talleres y cursos a todo el personal de la Biblioteca Central, tanto a los de atención al público como los que no, en temas de accesibilidad y atención a usuarios con discapacidad en general, como medio de sensibilización.

6. Es necesario el cambio del tipo de escalones con tabica vacía, ya que los accidentes son altamente propensos para los usuarios que utilizan bastones con el fin de desplazarse. Además, implementar un sistema de señalización accesible (audio y sistema Braille).
7. Asegurar la permanencia del equipamiento de la biblioteca, puesto que los usuarios con discapacidad visual, desarrollan una memoria espacial aguda de los ambientes a los que acuden con frecuencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- American Library Association (1984). *Normas para bibliotecas universitarias generales de la ALA*. Washington D. C.: Unión Panamericana & Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos.
- Basadre, J. (1964). *Historia de la República del Perú* (Tomo V). Lima: Editorial Peruamerica.
- Escolar, H. (1990). *Historia de las bibliotecas* (3.^a ed.). Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Evans, E. (1987). *Developing Library and Information Center Collections*. (2.^a ed.). Littleton: Libraries Unlimited.
- González, J. (2006). *Pautas de accesibilidad en la web para bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5.^a ed.). México D. F.: McGraw-Hill & Interamericana Editores.
- Leguía, J. (1994). *La idea de la universidad en el Perú*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Magán, A. (comp.). (2002). *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Editorial Complutense.
- Martínez, M. (1996). *Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de investigación*. México: Trillas.
- Pablo B. (2005). *Historia de las Universidades Argentinas*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Rodríguez, J., Carabante J. & Prada, M. de (2010). *La mediación: presente, pasado y futuro de una institución jurídica*. La Coruña: NetBiblio.
- Taylor, S. & Bogdan, R. (2002). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*. Barcelona: Paidós.
- Tünnermann, C. (1999). *Historia de la universidad en América Latina*. Caracas: Iesalc & Unesco.
- Tovar, T. & Fernández, P. (2006). *Las voces de los otros. Consulta nacional sobre discapacidad*. (Tomo I). Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.

- Tovar, T. & Fernández, P. (2006b). *Aprender vida. La educación de las personas con discapacidad*. (Tomo II). Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- Vidal, J. (2003). *Accesibilidad y asistencia personal: elementos esenciales para la inclusión social*. Madrid: Fundación Luis Vives.

PONENCIAS Y ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

- Ávalo, E., Nieves, O. & Socarrás, S. (2005). Colección de *software* para invidentes y débiles visuales. En *V Congreso Internacional Virtual de Educación* (comp.) (pp. 1-16).
- Berbes, J. (2002). Servicios de sala y préstamo en el contexto actual. En J. Magán (coord.), *Temas de biblioteconomía universitaria y general* (pp. 440-459). Madrid: Editorial Complutense.
- López, P. & Morillo, M. (2005). Derecho a la información y democracia en el marco de la globalización neoliberal: bibliotecas, archivos y medios de comunicación de masas. En P. López & J. Gimeno (coords.), *Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal* (pp. 15-56). Asturias: Trea.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- Cajas, A. (2010). La bibliotecología en el Perú: perspectivas estadounidenses a mediados del siglo pasado. *Alexandria*, 4(7), 4-11.
- Rodríguez, Á. (1994). La universidad del Perú. Fuentes y bibliografía crítica, metodología y estado de la cuestión. *Estudios de historia social y económica de América*, (11), 151-180.
- Santillán, J. (1999). Apuntes para la historia de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: derrotero de una antigua ilusión. *Biblios*, 2, 1-10.

TESIS

- **Alfaro, S.** (2011). *Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú*. Tesis para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Cajas, A.** (2008). *Historia de la Biblioteca Central de la Universidad de San Marcos: 1923 a 1966*. Tesis para optar el grado de Doctor, Mención: Historia. Escuela de Posgrado, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- **Ferrante, M.** (2013). *Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: Un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Departamento de Bibliotecología, Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina. Recuperado de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.820/te.820.pdf>
- **García, C.** (2012). *La adaptación de las bases de datos electrónicas internacionales al principio de territorialidad: el mercado afectado*. Tesis para optar el grado de Doctor, Mención: Derecho. Facultad de Derecho, Universidad de Alicante, Alicante, España. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/24427/1/Tesis_Garcia%20Mirete.pdf
- **García, J.** (2009). *Análisis y propuesta a metodológica del despliegue de la función de calidad en procesos de una biblioteca universitaria*. Tesis para optar el grado de Doctor, Mención: Ingeniería de Construcción y Fabricación. Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales, Universidad Nacional de Educación a Distancia, España.
- **García, M.** (2004). *Uso de nuevas tecnologías de la información (NTIs) en el Servicio de Referencia de la Biblioteca Central de la Universidad de Piura (UDEP)*. Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/garcia_mm/garcia_mm.pdf
- **Gómez, J.** (1995). *La función de la biblioteca en la Educación Superior: estudio aplicado a la Biblioteca Universitaria de Murcia*. Tesis para optar el grado de Doctor. Escuela de Filosofía y Lógica, Facultad de Filosofía, Universidad de Murcia, Murcia, España. Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/174/1/gomezhernandez.pdf>
- **Ingavélez, P.** (2013). *Análisis y medición de calidad y accesibilidad de páginas web públicas con énfasis en orientación inclusiva*. Tesis para optar el grado de Magíster, Mención: Diseño Multimedia. Escuela de Posgrado, Universidad de Azuay, Cuenca, Ecuador.
- **Millán, A.** (2007). *La biblioteca universitaria también al servicio de las personas con discapacidad: un estudio de caso*. Tesis para optar el grado de Doctor. Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Granada, Granada, España.
- **Solari, M.** (2013). *Bibliotecas universitarias en la ciudad de Cajamarca*. Tesis para optar el título de Licenciada en Ciencias de la Información, Escuela

Académica Profesional de Ciencias de la Información, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

- **Todaro, A.** (2003). *Biblioteca integradora para ciegos y disminuidos visuales: realidad y desafíos*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Bibliotecología y Documentación por la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación, Departamento de Bibliotecología, Universidad Río de la Plata, Buenos Aires.
- **Toledo, G.** (2012). *Accesibilidad para usuarios con limitaciones visuales*. Tesis para optar el grado de Magíster, Mención: Tecnología Informática Aplicada a Educación. Escuela de Postgrado, Facultad de Informática, Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires, Argentina.

INFORMES PROFESIONALES

- **Cerda, R.** (2016). *Cybertesis Perú, evaluación del repositorio de tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Maguiña, C.** (2002). *Rediseño del catálogo en línea (OPAC) de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: a partir de la interfaz gráfica de usuario*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Rodríguez, M.** (2009). *Propuesta de servicios de información para los usuarios con limitación visual de la biblioteca de la universidad pedagógica nacional*. Trabajo presentado como requisito para optar el título de Profesional en Ciencia de la Información - Bibliotecología. Facultad de Comunicación y Lenguaje, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis283.pdf
- **Samamé, G.** (2001). *Automatización y control de autoridades de la información de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Informe Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Vejarano, M.** (2016). *Estudio de usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad San Martín de Porres, aplicando estrategias de marketing*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela

Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5091/1/Vejarano_Espinoza_Marianela_2016.pdf

- **Yataco, R.** (2009). *Servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual: el caso de la Sala para Invidentes 'Delfina Otero Villarán' de la Gran Biblioteca Pública de Lima*. Informe profesional para optar el grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Aguirre, J. & Jaramillo L.** (2012). Aportes del método fenomenológico a la investigación educativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 8(2), 51-74. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1341/134129257004.pdf>
- **Aquino-Zúñiga, S., García-Martínez, V. & Izquierdo-Sandoval, M.** (2014). Tiflotecnología y educación a distancia: propuesta para apoyar la inclusión de estudiantes universitarios con discapacidad visual en asignaturas en línea. *Apertura*, 6(1), 32-45. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68831999004>
- **Agbenyo J. & Kuwornu A.** (2013). *Collaborative innovations – Making Libraries more relevant in Society*. Recuperado de <http://library.ifla.org/138/1/162-agbenyo-en.pdf>
- **Almarza, Y. & Pirela, J.** (2010). Las bibliotecas universitarias y el enfoque *b-learning*. *Biblioteca Universitaria*, 13(2), 189-201. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/285/28520822005.pdf>
- **Arias, M. & Giraldo, C.** (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Investigación y Educación en Enfermería*, 29(3), 500-514. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105222406020>
- **Ávalo E., Nieves O. & Socarrás S.** (2005). Colección de software para invidentes. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24462/Documento_completo.pdf?sequence=1
- **Barajas, J.** (2006). Recursos tecnológicos y acceso a la información para usuarios con discapacidad visual. *Revista General de Información y Documentación*, 16(1), 105-127. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/223575675?accountid=188439>
- **Beumala, A., Mas, M., Ramón, M., & Tornés, M.** (1997). Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria

actual. *Revista española de Documentación Científica*, 20(1), 25-38. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.3989/redc.1997.v20.i1.598>

- **Bhattacharya, U. & Roy, A.** (2013). Digital reference services for people with special needs: what, why and how. En *IFLA WLIC 2013*. Suntec: IFLA WLIC. Recuperado de <http://library.ifla.org/130/1/152-bhattacharya-en.pdf>
- **Brazier, H.** (2007). The role and activities of the IFLA libraries for the blind section. *Library Trends*, 55(4), 864-878. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/220451368?accountid=12268>
- **Casal, M.** (2011). El CRAI y nuevos retos de las bibliotecas universitarias. En Peiró, M. & Fernández, V. (coord.), *Nuevas tecnologías en bibliotecas y archivos* (pp. 89-117). Coruña: Universidad de Coruña. Recuperado de http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/13115/CC-116_art_5.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- **Centro de atención a universitarios con discapacidad (Unidis)** (2010). *Encuesta sobre accesibilidad en la biblioteca de la sede central de la UNED. Informe de resultados y propuestas de mejora*. Recuperado de <portal.uned.es/pls/portal/url/ITEM/94158E5258E12246E040660A337027D5>
- **Centro de Recursos Educativos «Espíritu Santo».** (1987). *Manual de signografía braille*. Recuperado de https://accedo-alicante.wikispaces.com/file/view/Signografia_basica.pdf
- **Chile, Ministerio de Educación.** (2007). *Guía de apoyo técnico-pedagógico: necesidades educativas especiales en el nivel de educación parvularia*. Santiago de Chile: Ministerio de Educación. Recuperado de <http://portales.mineduc.cl/usuarios/edu.especial/File/GuiaVisual.pdf>
- **Coka, J.** (2017). *Pensamiento crítico como estrategia de aprendizaje de los estudiantes con discapacidad visual en la Universidad Estatal de Milagro y el nivel de rendimiento académico*. Tesis para optar el grado de Doctor, Mención: Educación. Escuela de Posgrado, Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6609/Coka_ej.pdf?sequence=1
- **Colombia, Consejo Nacional de Acreditación.** (2015). *Lineamientos para la Acreditación Institucional*. Bogotá: CNA. Recuperado de http://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_Lin_Ins_2014.pdf
- **Comité Especial sobre Competencias de Bibliotecarios Especializados.** (2003). *Competencias para profesionales de la información del siglo XXI*. Recuperado de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/competencias_profesionales_trabajadores_informacion_sla.pdf

- **Conadis.** (s. f.). Institucional. Recuperado de <https://www.conadisperu.gob.pe/institucional/nosotros>
- **Corda, M. & Ferrante, M.** (2014). Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional del Río de la Plata. E. *Revista e-Ciencias de la Información*, 4(1), 1-21. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476847245004>
- **Cross, M.** (2014). Prácticas inclusivas para la población estudiantil en condición de discapacidad visual en el entorno universitario. *ALTERIDAD*, 9(2), 108-117. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467746089002>
- **Del Aguila, L.** (2011). *Análisis y Evaluación del Plan de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: aportes de la Gerencia Social para mejorar las políticas de discapacidad en el Perú*. Tesis para optar el grado de Doctor, Mención: Gerencia Social. Escuela de Post-Grado, Facultad de Gestión, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1380
- **Domínguez, M.** (2005). La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos. *Revista de Educación a Distancia*. 5(3), 1-25. Recuperado de <http://www.um.es/ead/red/M4/dominguez9.pdf>
- **España, Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo e Instituto de Migraciones y Servicios Sociales.** (2002). *Guía Técnica de accesibilidad en la edificación, 2001*. Madrid: Ministerio de Fomento, Centro de Publicaciones. Recuperado de www.castillalamancha.es/sites/default/.../guiatecnicaaccesibilidadedificacion2001.pdf
- **España, Ministerio de Sanidad, Política Social, e Igualdad.** (2011). *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y las personas mayores*. Madrid: Ministerio de Sanidad Política Social, e Igualdad. Recuperado de www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/.../33010bibiotacc2011.pdf
- **Federación Internacional de Asociaciones de bibliotecarios y bibliotecas & IFLA.** (2001). *Directrices para una política de desarrollo de las colecciones sobre la base del modelo CONSPECTUS*. Recuperado de <https://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/gcdp-es.pdf>
- **Fernandes, S. & Junqueira W.** (2013). Avaliação de sintetizadores de voz para leitura em livros digitais. *Biblios*, 51, 78-90. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16128807007>

- **Fernández A. & Nairouz, Y.** (2013). Uso de tecnologías de información y comunicación por personas con discapacidad en bibliotecas mayores de Bogotá. *Revista de la Facultad de Medicina*, 61(2), 137-144. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1676678947?accountid=12268>
- **Figueredo, A., Figueredo, M. & Aponte, C.** (2013). La biblioteca universitaria y el desarrollo de la educación superior. *Biblios*, (50), 27-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/161/16126461003.pdf>
- **Gallo, J. & García C.** (2004). Bibliotecas y personas discapacitadas: la experiencia de la biblioteca de Murcia. *Boletín de la Anabad*, 54(1-2), 101-114. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1198689.pdf>
- **Ginnerup, S.** (2010). *Hacia la plena participación mediante el diseño universal*. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social. Recuperado de [www.ceapat.org/InterPresent2/groups/imserso/.../21019participacionmedia ntedise.pdf](http://www.ceapat.org/InterPresent2/groups/imserso/.../21019participacionmedia%20ntedise.pdf)
- **González, M.** (1996). La Biblioteca Universitaria de Salamanca. *Boletín de la ANABAD*, 46(3-4), 251-266. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51026>
- **González, M. & Molina, M.** (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *Acimed*, 18(2), 1-23. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci02808.pdf>
- **Gross, M.** (2014). Prácticas inclusivas para la población estudiantil en condición de discapacidad visual en el entorno universitario. *ALTERIDAD*. 9(2), 108-117. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467746089002>
- **Gross, M.** (2016). Accesibilidad al proceso educativo en el entorno universitario. *Actualidades investigativas en educación*. 16(1), 1-17. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44743281001>
- **Hernández A., Espejo B., González V. & Gómez, J.** (2001). Escalas de respuesta tipo Likert: ¿Es relevante la alternativa «indiferente»? *Metodología de Encuestas*. 3(2), 135-150. Recuperado de <http://casus.usal.es/pkp/index.php/MdE/article/viewFile/901/842>
- **Herrera J.** (2013). La gestión de la colección en las bibliotecas universitarias españolas. Planes y normativas: la selección. *Revista Española de Documentación Científica*. 36(4), 1-17. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/818/1013>
- **Instituto Nacional de Estadística e Informática.** (2014). *Primera encuesta nacional especializada sobre discapacidad, 2012*. Lima: INEI. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/.../Est/.../ENEDIS%202012%20-%20COMPLETO.pdf>

- **Instituto Nacional de Estadística e Informática.** (2017). *Perú: Características de las condiciones de la vida de la población con discapacidad, 2016*. Lima: INEI. Recuperado de https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/images/.../INEI_Caract_PcD_2016.pdf
- **Jiménez, E.** (2001). El significado oculto del término «Necesidades educativas especiales». *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (42), 169-176. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27404212>
- **Jociles, M.** (2016). La observación participante: ¿consiste en hablar con “informantes”? *QuAderns-e de l'Institut Català d'Antropologia*, 21(1), 113-124. Recuperado de www.raco.cat/index.php/QuadernseICA/article/download/317138/407207
- **León, S. & Escobar, M.** (2014). El componente biblioteca en el proceso de post acreditación de la calidad de carreras de grado de la Universidad Nacional de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 10(1), 35-44. Recuperado de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2226-40002014000100004&script=sci_arttext
- **Ley N.º 30220, Ley universitaria.** (08 de julio de 2014). Lima: Congreso de la República. Recuperado de <http://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>
- **Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.** (13 de diciembre de 2012). Lima: Congreso de la República. Recuperado de www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29973.pdf
- **Ley N.º 28044, Ley General de Educación.** (28 de julio de 2003). Lima: Congreso de la República. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- **Maita, M.** (2012). Tiflotecnologías: nuevas oportunidades para la inclusión de personas con discapacidad visual en el ámbito universitario. *Revista Informe de Investigaciones Educativas*. 26(2), 73-98. Recuperado de <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/IIE/article/view/1322/1288>
- **Melero, R.** (2008). El paisaje de los repositorios institucionales open access en España. *bid: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, (20). Recuperado de <http://bid.ub.edu/pdf/20meler4.pdf>
- **Méndez, T. P.** (2012). Políticas e investigación en educación. fuentes, actores y supuestos. *Nómadas*, 36(4), 1-14. Recuperado de http://dx.doi.org/10.5209/rev_NOMA.2012.v36.n4.42316

- **Merlo, J.** (1998). Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias. *Boletín de la ANABAD*, 48(2), 261-288. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51116>
- **México, Consejo Nacional de Fomento Educativo.** (2010). *Discapacidad visual. Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*. México: Consejo Nacional de Fomento Educativo. Recuperado de http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Visual/1discapacidad_visual.pdf
- **Millán, A.** (2008). Bibliotecas universitarias y personas con discapacidad: análisis del contexto legislativo a través de seis universidades madrileñas y andaluzas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 92(93), 42-70. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/353/35312663004.pdf>
- **Núñez, P.** (1992). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios o lectores. *Ciencias de la Información*, 23(2). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351997000300006
- **Olusanya, B., Onoja, G., Ibraheem, W., & Bekibele, C.** (2012). Profile of patients presenting at a low vision clinic in a developing country. *BMC Ophthalmology*, 12(31), 1-5. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1186/1471-2415-12-31>
- **Ordoñez, C.** (2005). La escritura y los soportes digitales. *Revista Digital Universitaria*, 6(1), 1-7. Recuperado de http://www.revista.unam.mx/vol.6/num1/art05/art05_enero.pdf
- **Organización Mundial de la Salud.** (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la discapacidad y de la salud CIF*. Ginebra: OMS. Recuperado de https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif_2001.pdf
- **Organización Mundial de la Salud.** (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Ginebra: OMS. Recuperado de www.who.int/iris/bitstream/10665/75356/1/9789240688230_spa.pdf?ua=1
- **Organización Mundial de la Salud.** (2017). Ceguera y discapacidad visual. Geneva: OMS. Disponible en: <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>
- **Organización Mundial de la Propiedad Intelectual.** (2013). *Principales disposiciones y ventajas del tratado de Marrakech*. Marrakech: OMPI. Recuperado de http://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo_pub_marrakesh_flyer.pdf
- **Organización Mundial de la Propiedad Intelectual.** (2013). *Conferencia diplomática sobre la conclusión de un tratado que facilite a las personas*

con discapacidad visual y a las personas con dificultad para acceder al texto impreso el acceso a las obras publicadas. Marrakech. Recuperado de http://www.wipo.int/edocs/mdocs/diplconf/es/vip_dc/vip_dc_8.pdf

- **Organización de las Naciones Unidas.** (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.* Recuperado de <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- **Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.** (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública.* Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>
- **Osorio, A., Pizarro, S., & Riveros, G.** (2010). Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios en una biblioteca central universitaria. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información.* (61), 1-30. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3714618>
- **Peña, D. & Fuenmayor, A.** (2010). Accesibilidad a las tecnologías de información y comunicación por los discapacitados visuales. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 11(3), 143-155. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170121969006>
- **Perú, Consejo Nacional de Educación.** (2010). *Propuesta de metas educativas e Indicadores al 2021.* Lima: Ministerio de Educación. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/Publicaciones/Folleto_Metas2021_setiembre.pdf
- **Perú, Ministerio de Educación.** (2010). *Plan Estratégico Institucional 2007-2011.* Lima: Ministerio de Educación. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/Publicaciones/PEIMED-05.XI.07.pdf>
- **Perú, Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.** (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria.* Lima: Ministerio de Educación. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>
- **Perú, Dirección General de Educación Básica General.** (2013). *Guía para la atención de estudiantes con discapacidad visual.* Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/MINEDU/5539/Gu%C3%ADa%20para%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20estudiantes%20con%20discapacidad%20visual.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- **Quintero, R., Sánchez, A., & Vargas, A.** (2011). Repositorio digital Comhistoria: Contexto, génesis y análisis de una herramienta para la investigación

histórica sobre medios de comunicación regionales en Colombia. *Signo y Pensamiento*, 31(59), 156-177. Recuperado de <https://seRarch.proquest.com/docview/914990847?accountid=12268>

- **Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (Rebiun).** (1999). *Normas y directrices para las bibliotecas universitarias y científicas* (2.^a ed.). Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General del Libro. Archivos y Bibliotecas. Recuperado de [http://www.rebiun.org/documentos/Documents/GTPATRIMONIO/normas%20y%20directrices bibs universitarias rebiun.pdf](http://www.rebiun.org/documentos/Documents/GTPATRIMONIO/normas%20y%20directrices%20bibs%20universitarias%20rebiun.pdf)
- **Rincón, C., Stolle, A., & Rodríguez, C.** (2014). El potencial de la corresponsabilidad en el ámbito universitario: Una experiencia de trabajo colaborativo desde la biblioteca para la formación en la prevención de la violencia de género. *Anales De Documentación*, 17(2), 1-15. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1658887133?accountid=12268>
- **Robles, E.** (2006). Origen de las universidades más antiguas del Perú. *Rhela*, 8, 35-48. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2340525>
- **Rodríguez, M. & Álvarez, E.** (2014). Estudiantes con discapacidad en la Universidad. Un estudio sobre la inclusión. *Revista Complutense de Educación*, 25(2), 457-479. Recuperado de http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2014.v25.n2.41683
- **Sala, P. & Molina, M.** (2009). Tiflotecnologías en la Biblioteca Central: un nuevo servicio para usuarios no videntes. *Tiflonexos*. 50-57. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/212641648/Tiflotecnologias>
- **Sánchez, S.** (1991). *Estantería cerrada vs. estantería abierta*. Popayán: Universidad del Cauca. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12522/1/openstacks.pdf>
- **Stupp, R.** (2001). Universidades accesibles para todos. *Revista de educación*, 25(2), 137-145. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/3587/3496>
- **Torres, M.** (2005). La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (80), 43-70. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2173486.pdf>
- **Vashist, P., Senjam, S., Gupta, V., Gupta, N., & Kumar, A.** (2017). Definition of blindness under national programme for control of blindness: Do we need to revise it? *Indian Journal of Ophthalmology*, 65(2), 92-96. Recuperado de http://dx.doi.org/10.4103/ijo.IJO_869_16

- **Vilcanqui, Y.** (2017). *Autonomía, seguridad y movilidad desde el punto de vista de la persona en condición de discapacidad visual en la ciudad de Lima*. Tesis para optar el grado de Doctor. Mención Ingeniería Civil. Escuela de Post-Grado. Facultad de Ciencias e Ingeniería, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9393
- **Verde, M.** (2014). La percepción del personal de las bibliotecas respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Información, cultura y sociedad. *Revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*, (31), 67-83. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263032717005>
- **Waller, V.** (2010). Accessing the collection of a large public library: An analysis of OPAC use. *LIBRES: Library and Information Science Research Electronic Journal*, 20(1), 1-27. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/609967518?accountid=12268>
- **Zamora, R.** (2012). Criterios y fundamentos para la implementación de Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. *Biblios*, (49), 54-64. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16126405003>

NORMATIVAS Y LEYES

- **Constitución Política del Perú.** (1993). Lima: Congreso de la República. Recuperado de <http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Constitu/Cons1993.pdf>
- **Reglamento Nacional de Edificaciones del Perú.** (2006). Lima: Congreso de la República. Recuperado de <http://www.construccion.org/normas/rne2012/rne2006.htm>

ANEXOS

Anexo N° 1 Instrumento de recolección: entrevista en profundidad

Trabajo de investigación: Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' de la UNMSM

Entrevista dirigida a usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' de la UNMSM

Fecha: __/__/__

Objetivo: Conocer la percepción de accesibilidad a la información de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' de la UNMSM.

Presentación:

Buenos días/tardes/noches. Mi nombre es María de los Ángeles Terrazas García, soy Bachiller en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UNMSM. A continuación les haré algunas preguntas relacionadas con mi trabajo de investigación. El objetivo es conocer la percepción de la accesibilidad a la información de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' de la UNMSM, con relación a los servicios y su infraestructura. Lo importante es su opinión sincera. Desde ya agradezco su colaboración esencial en este trabajo.

Datos generales

Nombre del entrevistado: _____

Sexo: _____ Tipo de discapacidad visual: Ceguera / Disminución visual

Condición académica: _____ Facultad: _____

E. P.: _____ Código: _____

SERVICIOS:

Recursos electrónicos

1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser *no* la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?

2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser *no* la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?

Catálogo en línea

3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser *no* la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?

Colección

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser *no* la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?

5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?

PERSONAL DE ATENCIÓN:

6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta ¿Fue adecuada la atención? ¿Por qué?

INFRAESTRUCTURA:**Desplazamiento**

7. Según su experiencia ¿Es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca ¿Le es fácil encontrar las áreas y los servicios de la biblioteca? ¿Por qué?
9. Según usted ¿Las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?

Equipamiento

10. Según su experiencia ¿Las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?

Palabras de despedida:

Muchas gracias por el tiempo brindado, sus aportes serán de notable ayuda en la investigación.

Anexo N° 2 Instrumento de recolección: la observación participativa

Trabajo de investigación: Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM

Fecha: __/__/__

Categoría: Servicios

Subcategoría: recursos electrónicos

Subcategoría: bases de datos

- Características:

Subcategoría: catálogo en línea

- Características:

Categoría: Infraestructura

Subcategoría: Desplazamiento

- Medida de una hoja de la puerta de ingreso de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’
Alto: Ancho:

- Señalización (preguntar al personal de biblioteca si existe señalización accesible)

Detalles observados (consultar al personal de biblioteca):

- Medida del ascensor
Alto: Ancho:

Detalles observados (consultar al personal de biblioteca):

Sub categoría: equipamiento

- Medida de las mesas
Alto: Ancho:
- Medida de las sillas
Alto: Ancho:

Detalles observados (consultar al personal de biblioteca):

Anexo N° 3 Lista de participantes

N.º	Código de Pregrado	Apellidos y nombres	Sexo	Edad	Facultad	Escuela Profesional
1	09020018	Huapaya Zavala, Nathaly de Jesús	Femenino	26	Derecho y Ciencia Política	Ciencia Política
2	12020371	Yacila Rocha, Fransuath Isaac	Masculino	25	Derecho y Ciencia Política	Ciencia Política
3	11030228	Norabuena Fernández, Jhoseth Benji	Masculino	24	Letras y Ciencias Humanas	Comunicación Social
4	12030284	Mamani Cheje, Jenniffer Arazely	Femenino	22	Letras y Ciencias Humanas	Comunicación Social
5	12030283	García Moreno, Ana Paula Sarita	Femenino	27	Letras y Ciencias Humanas	Comunicación Social
6	10020129	Anyaypoma Cristobal, Junot Junnior	Masculino	33	Derecho y Ciencia Política	Derecho
7	10020197	Mendoza Ticse, Rosa Mercedes	Femenino	24	Derecho y Ciencia Política	Derecho
8	12060132	Estrada Ramírez, Rony Giancarlos	Masculino	22	Educación	Educación Secundaria
9	09060173	Rodriguez Castañeda, Celso Epifiano	Masculino	27	Educación	Educación Secundaria
10	10060130	Espinoza Ueki, Carlos Alberto	Masculino	29	Educación	Educación Secundaria
11	10060076	Condorcahuana Roca, Billy Julio	Masculino	27	Educación	Educación Secundaria
12	00115324	García Rodriguez, Santos Abraham	Masculino	43	Educación	Educación Secundaria
13	09030103	Alarcón León, Fray Jhon	Masculino	33	Letras y Ciencias Humanas	Lingüística
14	09180039	Laura Chaupín, Cinthia Inés	Femenino	26	Psicología	Psicología
15	11150198	Martínez Pacheco, Carla	Femenino	27	Ciencias Sociales	Sociología
16	07150145	Goicochea Huari, Ruben	Masculino	30	Ciencias Sociales	Sociología
17	12010508	Malca Celis, Gidtsen Rhoyle	Masculino	36	Medicina	Tecnología Médica
18	08150309	Mamani Huaytara, Ivan	Masculino	28	Ciencias Sociales	Trabajo Social
19	02060137	Laura Chaupín, Ana Laura	Femenino	35	Educación	Educación Secundaria
20	04060151	Avenio Ponce, Tony José	Masculino	34	Educación	Educación Secundaria



Anexo N° 4 Certificado de validez de contenido del instrumento de recolección: entrevista en profundidad

N° Ítems	Categoría Servicios	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Subcategoría 1: Recursos electrónicos							
1	¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
2	¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?							
	Subcategoría 2: Catálogo en línea							
3	¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
	Subcategoría 3: Colección impresa							
4	¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
5	¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	✓		✓		✓		

	Categoría Personal	Claridad¹		Pertinencia²		Relevancia³		Sugerencias
	Subcategoría 4: Personal de atención	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta ¿Fue adecuada la atención? ¿Por qué?	✓		✓		✓		

Nº Ítems	Categoría Infraestructura	Claridad¹		Pertinencia²		Relevancia³		Sugerencias
	Subcategoría 5: Desplazamiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Según su experiencia ¿Es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
8	Cuando usted visita el edificio de la biblioteca ¿Le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
9	Según usted ¿Las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
	Subcategoría 6: Equipamiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Según su experiencia ¿Las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay correspondencia con las variables e indicadores):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg/Lic: Dra. Rosalía Quiroz DNI: 08479121

Especialidad del validador:

10 de mayo 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Asesor



Certificado de validez de contenido del instrumento de recolección: entrevista en profundidad

Nº Ítems	Categoría Servicios	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Subcategoría 1: Recursos electrónicos							
1	¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
2	¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?							
	Subcategoría 2: Catálogo en línea							
3	¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
	Subcategoría 3: Colección impresa							
4	¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?							
5	¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	✓		✓		✓		

	Categoría Personal	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Subcategoría 4: Personal de atención	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta ¿Fue adecuada la atención? ¿Por qué?	✓		✓		✓		

N° Ítems	Categoría Infraestructura	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Subcategoría 5: Desplazamiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Según su experiencia ¿Es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
8	Cuando usted visita el edificio de la biblioteca ¿Le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
9	Según usted ¿Las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
	Subcategoría 6: Equipamiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Según su experiencia ¿Las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay correspondencia con las variables e indicadores):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg/Lic: Elizabeth Huiza Vera DNI: 09779795

Especialidad del validador:

..... 19 de abril 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....


Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento de recolección: entrevista en profundidad

N° Ítems	Categoría Servicios	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Subcategoría 1: Recursos electrónicos							
1	¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con que frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
2	¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con que frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?							
	Subcategoría 2: Catálogo en línea							
3	¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
	Subcategoría 3: Colección impresa	✓		✓		✓		
4	¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser no la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias ¿De qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
5	¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	✓		✓		✓		

	Categoría Personal	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Subcategoría 4: Personal de atención	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta ¿Fue adecuada la atención? ¿Por qué?	✓		✓		✓		

Nº Ítems	Categoría Infraestructura	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Subcategoría 5: Desplazamiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Según su experiencia ¿Es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
8	Cuando usted visita el edificio de la biblioteca ¿Le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
9	Según usted ¿Las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
	Subcategoría 6: Equipamiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Según su experiencia ¿Las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay correspondencia con las variables e indicadores):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ | Aplicable después de corregir ☐ | No aplicable ☐ |

Apellidos y nombres del juez validador: ☒ Mg/Lic: CARLOS AGUERO DNI: 09456191

Especialidad del validador: Bibliotecólogo

25 de JUNIO 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo N° 5 Matriz de consistencia

1. Objetivos de la investigación	2. Formulación del problema	3. Dimensión	4. Variables	5. Indicadores	Dirigido usuarios con discapacidad visual Ítems
<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificar la percepción de accesibilidad a la información de los usuarios con discapacidad visual de los servicios e infraestructura de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Evidenciar la percepción de accesibilidad a los recursos electrónicos de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM.</p> <p>b) Mostrar la apreciación de accesibilidad al catálogo en línea de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM.</p> <p>c) Determinar la percepción de accesibilidad de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM a la colección.</p> <p>d) Evidenciar la percepción de los usuarios con discapacidad visual acerca de la disposición del personal de atención para brindar orientación en el acceso a la información de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM</p>	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la percepción de accesibilidad a la información de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cuál es la percepción de accesibilidad a los recursos electrónicos de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?</p> <p>b) ¿Cuál es la apreciación de accesibilidad al catálogo en línea de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?</p> <p>c) ¿Cuál es la percepción de accesibilidad a la colección de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?</p> <p>d) ¿Cuál es la percepción de los usuarios acerca de la disposición del personal de atención para brindar acceso a la información de la Biblioteca Central ‘Pedro Zulen’ de la UNMSM?</p> <p>e) ¿Cuál es la percepción de los usuarios con discapacidad visual acerca de su desplazamiento al ingreso y dentro del</p>	Acceso a la información	<p>Servicios</p> <p>Personal</p> <p>Infraestructura</p>	<p>- Recursos electrónicos - Catálogo en línea - Colección</p> <p>- Personal de atención</p> <p>- Desplazamiento - Equipamiento</p>	<p>1,2 3 4,5</p> <p>6</p> <p>7,8,9 10</p>

<p>e) Determinar la percepción del desplazamiento al ingreso y dentro del edificio de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' de la UNMSM.</p> <p>f) Mostrar las condiciones de acceso del equipamiento según la percepción de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' de la UNMSM.</p>	<p>edificio de la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' de la UNMSM?</p> <p>f) ¿Cuáles son las condiciones de acceso al equipamiento según la percepción de los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' de la UNMSM?</p>				
---	---	--	--	--	--

6. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS EMPLEADOS	7. POBLACIÓN, OBJETO DE ESTUDIO	8. UNIDADES DE ANÁLISIS	10. CONCLUSIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista en profundidad - Observación participativa 	<p>La población estará conformada por usuarios (estudiantes, que abandonaron la carrera, egresados y alumnos) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Personas con discapacidad visual -Estudiantes, egresados y alumnos que abandonaron la carrera profesional - 20 usuarios con discapacidad visual 	<p>1. En general, existe, desde las experiencias y la percepción de los usuarios, un nivel limitado de accesibilidad a la información en la Biblioteca Central Pedro Zulen, tanto en los servicios como en la infraestructura del edificio. En ambos casos, es indispensable el apoyo de un acompañante, lo que evidencia la falta de autonomía. La población evaluada sostiene que la Biblioteca Central no constituye un apoyo principal en el desarrollo de vida académica. Por lo tanto, se refleja que esta no se encuentra habilitada para atender a usuarios con discapacidad visual. Si bien se evidencian categorías con un nivel adecuado, no son la mayoría y no se puede considerar a la Biblioteca Central Pedro Zulen accesible a usuarios con discapacidad visual.</p> <p>2. El desconocimiento de los recursos electrónicos prevalece en la mayoría de los usuarios, esto se debe a la escasa difusión del servicio por parte de la Biblioteca Central Pedro Zulen a la comunidad universitaria. Por otro lado, la reducida cantidad de colaboradores que usaron el servicio manifestó ciertos inconvenientes en la consulta, al no tener conocimiento, en especial, del uso de las bases de datos por falta de capacitación, lo cual causa una escasa frecuencia en el uso. Por lo tanto, de acuerdo con las perspectivas de los usuarios, la categoría descrita se define con un nivel limitado de accesibilidad.</p> <p>3. El catálogo en línea es más consultado, en comparación con los recursos electrónicos, debido a que los usuarios buscan materiales, no solo de la Biblioteca Central, si no, de preferencia, de las bibliotecas de sus facultades. Sin embargo, detectaron ciertas dificultades como la limitada amabilidad en el uso. Por lo tanto, acorde con las apreciaciones de los colaboradores, el catálogo en línea es moderadamente accesible.</p> <p>4. Respecto a la colección impresa de la Biblioteca Central, la mayoría usa el servicio de reprografía; sin embargo, esta no garantiza el acceso a la información. Por tal motivo, los usuarios acuden a otras bibliotecas que cuenten con equipos accesibles o solicitan apoyo de otras personas. Además, los usuarios tienen preferencia por la colección de las bibliotecas de sus facultades, al contener materiales</p>

			<p>especializados acorde a sus carreras profesionales y ser más cercanas a sus ubicaciones en comparación con la Biblioteca Central. Por lo tanto, existe una baja interacción o frecuencia de uso. Se concluye una escasa percepción de accesibilidad de los usuarios a esta categoría.</p> <p>5. No existe una adecuada atención por parte del personal de la Biblioteca Central a usuarios con discapacidad visual, ya que un poco más de la mitad de los entrevistados indicó que nunca recibió ayuda, por tal motivo, siempre tienen la necesidad de asistir acompañados. Por otra parte, en menor cantidad, recibieron apoyo del personal de atención para su desplazamiento y ubicación en los ambientes del edificio, además, la ayuda en el uso de los servicios fue ineficiente. De esta forma, se concluye que los usuarios no perciben la disposición del personal de atención para brindar orientación en el acceso a la información.</p> <p>6. La mayoría de los usuarios señaló que el desplazamiento al ingresar a la Biblioteca Central es accesible, puesto que las medidas de la puerta de ingreso se encuentran acorde con el Reglamento Nacional de Edificaciones del Perú. Según con el desplazamiento dentro del edificio, la falta de un sistema de señalización en formato audible y en lenguaje braille origina que los colaboradores no ubiquen las áreas y los servicios. Las características y medidas de escaleras y el ascensor no se están de acuerdo con las pautas y reglamentos establecidos. Sin embargo, la mayoría de los colaboradores aseguró encontrar las escaleras amplias y libres de tránsito. De esta forma, los entrevistados perciben un nivel de accesibilidad moderado en el desplazamiento.</p> <p>7. Una cantidad notable de usuarios aseguró que las sillas y las mesas fueron de fácil uso, al considerarlas adecuadas. Por otro lado, una cantidad menor de entrevistados detectó la incorrecta posición de las sillas, colocadas encima de las mesas, ya que era necesario recurrir a otra persona para adecuar el mobiliario. Las condiciones del equipamiento evaluado, según la percepción de los usuarios, se encuentra moderadamente accesible.</p>
--	--	--	--

Anexo N° 6 Matriz de codificación de las entrevistas en profundidad

Entrevista: U1, Educación Secundaria

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	No conozco las bases de datos, de verdad, me supongo que sirve para buscar información, pero no sabía que la universidad ofrece ese servicio, que será nunca lo han difundido. ¡Tienes idea! Para mí es más difícil detectar una publicidad.	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	Igual, estimada María, como te comenté hace ratito sobre las bases de datos, no tengo conocimientos de la existencia de los repositorios digitales.	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales

<p>3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?</p>	<p>Sí conozco, con la ayuda de un tercero, mayormente, entro acá, en la Sala para invidentes ‘Delfina Otero Villarán’, ya que tienen instalado el software JAWS. Busco por tema, por título, autor y me aparecen los códigos de los materiales que tienen la biblioteca. Es accesible con el sistema JAWS, pero la Biblioteca ‘Pedro Zulen’ no está instalado. Siempre la información del catálogo en línea era oportuna y relevante, porque la información era la que necesitaba. Pero no estaban especificados los temas, no había un filtro que categorice los temas, por lo tanto, me enredaba un poco. La información era actualizada algunas veces, ya que no eran de los últimos años, pero yo buscaba sobre la psicología educativa, historia y geografía. El contenido de los libros sí era bueno. Mensual en realidad. Lo buscaba con anticipación los códigos de los libros, entonces, cuando iba a la biblioteca ya sabía el código del material.</p>	<p>Apoyo en el uso de otras personas y de la Gran Biblioteca Pública de Lima Limitada amabilidad en el uso Interacción de uso regular</p>	<p>Servicios Catálogo en línea</p>
<p>4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?</p>	<p>Sí, claro. He hecho uso con la ayuda de un compañero, que mayormente era mi amigo de clases. Sacábamos copia con la ayuda del personal de la biblioteca. Usaba pocas veces la colección, ya que se me hacía lejos. Más consultaba los libros de la biblioteca de mi facultad al estar esta más cerca.</p>	<p>Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas Baja interacción. Preferencia de la colección de las bibliotecas de sus facultades</p>	<p>Servicios Colección</p>
<p>5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?</p>	<p>Si bien leo y escribo en braille, se me hace más accesible usar formato electrónico cuando busco información, por ejemplo, para la universidad o hacer alguna investigación, ya que puedo usar un lector de pantalla y no tener la necesidad de recurrir a alguien para que ayude a acceder a la información</p>	<p>Formato electrónico</p>	<p>Servicios Colección</p>
<p>6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?</p>	<p>El personal nunca me ayudaba a movilizarme ni en hacer uso de los servicios, tenía que ir con alguien; si no, imposible. Me decían que tenía que ir con otra persona (...). Ya sabía tenía que regresar a mi facultad y buscar a alguien que me ayudará.</p>	<p>Necesidad de asistir acompañados.</p>	<p>Personal Personal de atención</p>

7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Siempre he encontrado fácil el ingreso a la biblioteca, la puerta es amplia a mi parecer.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	Se me hace algo fácil desplazarme a través de los ambientes de la biblioteca; de igual forma, los servicios, porque no hay señalización que ayude a orientarse.	Falta de un sistema de señalización accesible	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Siempre he encontrado las escaleras amplias... Nunca encontré algún obstáculo que dificulte mi desplazamiento. Nunca, siendo sincero, no sabía que había ascensor en la Biblioteca Central; si no, lo hubiera usado para subir a otros niveles.	Escaleras amplias y libres de tránsito Desconocimiento de los ascensores	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Sí, siempre las sillas y mesas eran de muy fácil uso. Eran grandes los espacios; cuando iba con mis compañeros, sí eran los espacios amplios. Me acuerdo una vez para un trabajo de fuentes, pedimos unos periódicos y revistas del fondo reservado creo (...). Claro, se demoraron como media hora (risas), son esos periódicos antiguos y grandes, las mesas sí son amplias por que no tuvimos inconvenientes para leerlos. Algunas veces, las mesas están muy pegadas con las sillas. Había muchas sillas estaban mal distribuidas.	Facilidad en el uso sillas y mesas Incorrecta posición de sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento

Entrevista: U2, Ciencia Política

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	No conozco las bases de datos, pero de seguro como los demás servicios, necesitaría ayuda para usarlo. Iba a ser lo mismo, ¿no? La cosa es que sean más autónomos.	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	No, igual que la anterior, no he utilizado nunca, pues no sé qué ofrece, algo académico supongo. ¿Lo podré usar sin ayuda? De seguro que no lo podré usar.	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Sí, me acuerdo haberlo consultado pero, en muchas oportunidades, eran mis acompañantes los que realizaban la búsqueda, yo solo les indicaba el tema o título que requería. Aproximadamente, lo habré consultado este... cada tres veces al año más o menos... También no lo considero una primera opción el catálogo para buscar libros, prefiero otras páginas académicas, es que la biblioteca debía tener tiempo y disponer de alguien para ir hasta allá, es lejos.	Apoyo de una persona Interacción de uso regular.	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Mis compañeros buscaban los libros de la Biblioteca Central, luego procedíamos a sacar copia a las páginas que contengan la información más resaltante. La reprografía era la única forma de acceder a la información de los libros. Podrían poner el JAWS, seguro que no porque el Estado seguro no podrá gastar en eso, pero pueden implementar <i>software</i> libre. Que se brinden más libros electrónicos, en PDF en texto no en formato de foto, que se pueda escanear. Debe existir libros en línea, sin requerir libros en físico y estar sacando copia.	Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas.	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Seguro todos pensarán que las personas con discapacidad solo buscamos información en braille, pero sé de la importancia de esta, pero un formato más accesible es el digital o electrónico. Aunque, en la realidad, encontramos más impreso, que de una manera es más complicado convertirlo en accesible para nosotros.	Sistema Braille	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	El personal me trataba como cualquier usuario, no estaba capacitado, no entendían que para nosotros es más complicado acceder a la información. Que existan personas capacitadas que conozcas sobre discapacidad y sus necesidades, que puedan asesorarnos, que una persona busque los libros que requerimos, que nos puedan leer, o que nos ayuden. La atención debe ser semiespecializada. El proceso viene en pedir un libro. Debe estructurarse todo el proceso hasta obtener la información requerida.	Apoyo ineficiente en el uso de los servicios	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Me parece que sí tiene buen acceso para personas ciega, pero no sé para personas con discapacidad física. Pero en mi caso sí, no he tenido mayor inconveniente.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	Cuando uno entra, tiene que consultar donde están las áreas, creo que debe haber señalización en braille o audible , para coger un libro sin la necesidad de una persona, los carnet también deberían estar en braille.	Falta de un sistema de señalización accesible	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	No he detectado ningún problema grave en el uso de las escaleras, siempre los encontré amplios, y no había personas en las escaleras, además que estas son bien grandes, que si había alguien sentado o conversando no lo detecté. No, la verdad no he usado el ascensor , porque no sabía que existía un ascensor; si no, lo hubiera usado.	Escaleras adecuadas y amplias Desconocimiento de la existencia del ascensor	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio

<p>10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?</p>	<p>Somos personas que no vemos, entonces, debemos acudir a otro de nuestros sentidos para poder desplazarnos. De esta manera, tratamos de memorizar el camino hacia un lugar determinado, de esta manera hacer nuestra movilización, más sencilla. En el caso de la biblioteca u otra institución que acude con reiteración, es importante que no muevan con frecuencias sus materiales y, si lo hacen, que nos indiquen, ya que esto puede ocasionarnos accidentes.</p>	<p>Escaleras amplias y libres de tránsito</p> <p>Importancia de la permanencia de la ubicación del equipamiento</p>	<p>Infraestructura Equipamiento</p>
---	--	---	-------------------------------------

Entrevista: U3, Lingüística

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Sí, por supuesto, estimada María de los Ángeles, es fundamental usar las bases de datos, me facilita. Me ahorra el tiempo de escanear, fotocopiar. Además, para guiarme de las bibliografías.	Tiempo de consulta óptimo.	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	La única que he usado es <i>Cybertesis</i> de la UNMSM, no he tenido conocimientos de otras. En comparación con las bases de datos, es más rápido la consulta, ya que no me solicita usuario y contraseña. Gracias a una amiga de mi salón que me comentó sobre este servicio. Pues, mayormente, lo usaba con su ayuda. ¡Pucha! Puedes encontrar muchas tesis, estimada... que te pueden servir de guía para hacer la tuya. Más que todo, lo usé en mi último año de universidad para el curso de tesis.	Acceso rápido Participación de otra persona Uso para cursos de tesis y temas de investigación.	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Sí lo he usado, sobre todo, para buscar bibliografías para mis trabajos. Lo consultaba en algunas ocasiones desde Internet con apoyo de algún compañero que disponga de tiempo. Este servicio sí lo he usado de forma más frecuente, porque también lo hacían mis compañeros de salón y encontrábamos materiales más especializados de nuestro interés. Características... Puede ser útil para encontrar materiales especializados en mi carrera; por ello, prefería mil veces en la biblioteca de mi facultad, además estaba más cerca, pero, con respecto a la accesibilidad, le falta. Es un poco complicado realizar la búsqueda, un poco que me perdía, no hay mucha información de los libros en el catálogo, a mi parecer. Tuve dificultades en la navegación, Mira, existe páginas web que son accesibles	Apoyo en el uso de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas. Interacción de uso regular Preferencia de materiales especializados de las bibliotecas de sus facultades	Servicios Catálogo en línea

	para ciegos, en mi opinión, estos tipos de servicios deben ser accesibles para ciegos o mudos, total, hay ciegos en San Marcos.	Limitada amabilidad en el uso	
4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, he ido con mis amigos de la universidad. Buscábamos los materiales en el catálogo y era más sencillo poder acceder al libro cuando sacábamos copias. La mayor parte iba a la Biblioteca Central con algún acompañante a sacar copia y luego poder escanearlo, pero cuando era un ejemplar único no me permitían fotocopiarlo, más bien, si lo escaneamos serviría a toda la comunidad universitaria.	Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Cuando busco información, a opinión personal, prefiero que este en digital o que se pueda leer en una computadora. De esta manera, a través del sistema JAWS, accedo a la información. También de forma audible. Aunque, estimada María, la realidad en la universidad es que uno encuentra o le otorgan información en separatas, todo impreso.	Soporte digital	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	La mayor parte de las veces me han ayudado, pero para movilizarme no en usar los servicios, por eso siempre trataba ir con alguien. Aunque, a veces, sí, el servicio de reprografía siempre iba acompañado. En la biblioteca de Letras, no obtuve la misma suerte, sentía que la persona a cargo no quería prestarme materiales.	Apoyo del personal de atención en el desplazamiento y ubicación Necesidad de asistir acompañados	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, lo que pasa es [que] gracias a Dios no existe[n] escaleras para ingresar, solamente entramos de frente.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	La verdad, más o menos, porque al desplazarme necesitaba de otro persona para ubicar los servicios y áreas de la biblioteca.	Necesidad de la compañía de una persona	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio

9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Las escaleras, son amplios y no encontré algún obstáculo que impidiera mi desplazamiento.	Escaleras amplias y libres de tránsito	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Para nuestra orientación, es importante la permanencia de lugar de las cosas, de esta forma nos guiamos.	Importancia de la permanencia de la ubicación del equipamiento	Infraestructura Equipamiento

Entrevista: U4, Comunicación Social

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	No, seguramente, señorita, no es nada accesible, como siempre...	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	Tampoco he utilizado porque no sabía que existía, ¿pero sabes si posee iconos, imágenes? Porque una página web o cualquier sitio en línea con muchas figuras es difícil usar con un lector de pantalla. Seguramente, tiene muchos íconos.	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Sí conozco y uso el catálogo, mayormente, entro acá en la sala para invidentes, ya que tienen instalado el software JAWS. Busco por tema, por título, autor y me aparecen los códigos de los materiales que tienen la biblioteca. Es accesible con el sistema JAWS, pero la Biblioteca 'Pedro Zulen' no está instalado. Lo habré usado cada mes más o menos, cuando realmente necesitaba para alguna tarea. Con el lector de pantalla, sí... más o menos, era fácil usarlo, pero creo que deberían poner más información del material en el catálogo.	Apoyo en el uso de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas Limitada amabilidad en el uso Interacción de uso regular	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, he sacado, mayormente, copias a los libros que necesitaba... Pero siempre he tratado de ir acompañado, los trabajadores nos acompañaban a sacar copia. Sé que por derechos de autor no se puede sacar varias copias, pero creo que deberían tener libros en formatos más accesibles para nosotros. Mi humilde opinión, si bien es necesario libros en físico, para nosotros es más accesible información en formato electrónico y eso debe ofrecer la biblioteca.	Uso del servicio de reprografía, apoyo de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	En la mayoría de casos, busco información en formato electrónico. Audios de libros también, pero imagina... tener como 20 libros en audio te ocupa espacio en tu computadora, o cuando lo quieres guardar en un USB. Aunque son más complicados de encontrar, además, si está en un CD, se pueden malograr fácilmente.	Formato electrónico Formato digital	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	Una vez recibí ayuda del personal de atención, pero fue de forma muy apresurada, bueno, tienen cosas que hacer. Debería haber sensibilización en temas de discapacidad. Aunque siempre trataba ir con alguien, el encargado siempre nos acompañaba a la fotocopidora para hacer el servicio de reprografía.	Apoyo ineficiente en el uso de los servicios. Necesidad de asistir acompañados	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	En las pocas ocasiones que visitaba la Biblioteca Central, nunca he tenido algún inconveniente al ingresar por la puerta principal.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	En algunas ocasiones, al no ubicar de forma fácil las salas de la biblioteca, aún más complicado ubicar y usar los servicios que ofrecen.	Falta de un sistema de señalización accesible	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Respecto a la escalera principal, los escalones no se encuentran completos, en algunas ocasiones, mi bastón se quedaba atascado en una de ellas. La verdad desconocía la existencia de los ascensores.	Dificultades de desplazamiento por tabicas vacías	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio

<p>10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?</p>	<p>En sillas y mesas, no detecte ninguna dificultad en su uso, pero puede ser que el único inconveniente fue encontrarlas encima de las mesas, yo quería ubicarlas abajo, pero era necesario decirle a una persona o, mayormente, a mi amiga que me acompañaba.</p>	<p>Incorrecta posición de sillas y mesas</p>	<p>Infraestructura Equipamiento</p>
---	---	--	---

Entrevista: U5, Comunicación Social

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Nunca, en mis años de estudiante, he escuchado sobre las bases de datos que ofrece la biblioteca y, mucho menos, que podía ayudarme en mis tareas académicas diarias, no hay difusión.	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	No, nada tampoco. ¿De qué se trata en general los recursos electrónicos? Si tuvieras tiempo, ¿me puedes comentar? Señorita María, tú qué sabes de estos temas (risas).	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Sí, eso sí recuerdo haberlo usado, pero pocas veces. Lo he usado con apoyo de voluntarios de la Biblioteca Pública o con ayuda de algún amigo de la universidad. Ayuda bastante saber qué libros de mi especialidad hay en las bibliotecas, aunque, la verdad, muy pocas veces he asistido, más he ido a la biblioteca de la facultad. ¡Ah!, pero el personal no era muy amable que digamos... Mientras que la Biblioteca Central está lejos de la facultad.	Interacción de uso regular Apoyo en el uso de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas Preferencia de materiales especializados de las bibliotecas de sus facultades	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Claro, pero, para accederla, debía usar el servicio de reprografía, de preferencia asistía con otra persona. De ahí, tenía que asistir a una biblioteca accesible o acudir a una persona que me apoye. Han sido muy pocas las veces que hecho uso del servicio; de igual forma, casi nunca asistía a la biblioteca de Letras, nunca me atendieron como es debido.	Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas. Baja interacción	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	En formato electrónico, yo siempre, siendo sincero, busco información en Internet. A pesar [de] que la información, por ejemplo, la que te ofrecen los profesores, se encuentren impresos. Para eso es necesario un escáner.	Formato electrónico	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	No, nunca he recibido apoyo del personal de la biblioteca, por eso prefería ir acompañada.	Necesidad de asistir acompañados	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Las pocas veces que me acercaba a la Biblioteca Central, me olvidaba del desnivel que te comenté, aunque lo detectaba con mi bastón. No era un problema grave, pero incomodaba un poco.	Dificultades en el ingreso	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	Las pocas ocasiones que he podido asistir a la biblioteca para poder desplazarme dentro del edificio, ha sido conveniente asistir con algún compañero.	Necesidad de la compañía de una persona	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Encontré algunos inconvenientes al usar la escalera, pues tienen huecos en cada escalón, dificultando el uso con mi bastón. Era necesario que me encuentre acompañado de algún amigo mío o familiar para poder usarla. Creo que no debería tener ese diseño la escalera. Sí, lo use, pero para ello es necesario usar las escaleras también, así que no lo veía muy conveniente.	Dificultades de desplazamiento por tabicas vacías	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	No tuve problemas en el uso de las mesas, más bien, las encontraba amplias y fácil de usar por lo que te digo.	Facilidad en el uso sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento

Entrevista: U6, Comunicación Social

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Al ingresar por primera vez a una base de datos, me exigían un usuario y contraseña que desconocía totalmente, es por eso que nunca he usado ese recurso. Deberían brindar capacitaciones, creo yo.	Moderada accesibilidad para el uso	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	No, nunca lo he usado, simplemente no lo conozco. Espérate... Ese es donde busco libros de la biblioteca. ¡Ah no! Ese es el catálogo...	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Sí, desde mi casa se me hace fácil, porque en la biblioteca no hay ningún <i>software</i> instalado para poder acceder. Lo uso una o dos veces al mes. Me acuerdo que varias veces he buscado algún material, pero al momento de acercarme a la biblioteca, no se encontraba porque pertenecía a otro. También creo que la información no está muy bien distribuida para poder entenderla.	Interacción de uso regular Limitada amabilidad en el uso	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, <i>pocas veces, que al año tres veces, al estar lejos para mí</i> , y además la ciudad universitaria es muy amplia y confusa desde mi opinión.	Baja interacción	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	En la más accesible, <i>información que pueda ser leída por lectores de pantalla</i> , vale la redundancia (risas). <i>Libros hablados también, aunque son más complicados de encontrar; además, si está en un CD, se pueden malograr fácilmente</i> . El braille es complicado, pues, por ejemplo, en bibliotecas, ocuparía muchos espacios en los estantes. Es necesario en la señalización, por ejemplo, en talleres que enseñen cómo se escribe o se lee, no tanto para buscar información para nosotros, bueno, es mi opinión.	Formato electrónico Formato audible	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	No, del personal de atención no, pero sí de las personas de seguridad de la puerta, pero, más que todo, a movilizarme o ubicar alguna sala, pero de los que trabajan dentro de la biblioteca no.	Necesidad de asistir acompañados	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	<i>Nunca encontré inconveniente al momento de ingresar por la puerta principal de la biblioteca.</i>	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	<i>Las pocas veces que he asistido a la biblioteca, las personas de seguridad me ayudaban a ubicar las áreas, como te comenté antes.</i>	Necesidad de la compañía de una persona	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	<i>Sí encuentro amplias las escaleras, aunque siempre las usé con la ayuda de otra persona. Siendo sincero, no sabía que había ascensor en la Biblioteca Central; si no, lo hubiera usado para subir a otros niveles.</i>	Escaleras amplias y libres de tránsito Necesidad de la compañía de una persona Desconocimiento de los ascensores	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio

<p>10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?</p>	<p>Las mesas y sillas sí las encontré adecuadas para usarlas, las mesas sí las considero amplias. Para una persona con discapacidad visual, es importante que el mobiliario se encuentre, en la medida posible, en un mismo lugar, ya que nosotros memorizamos el espacio y, de esa forma, nos ubicamos.</p>	<p>Facilidad en el uso sillas y mesas Mesas amplias Importancia de la permanencia de la ubicación del equipamiento</p>	<p>Infraestructura Equipamiento</p>
---	--	--	---

Entrevista: U7, Educación Secundaria

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Sí he usado... Si mal no recuerdo, se llama Protest, ¡ <i>Proquest!</i> Pero, María, <i>yo lo he usado con ayuda de mi compañera, como ella lo usaba. «Ya, pues», le decía, que me ayudará a consultarla. Total hacíamos la tarea juntos... (risas).</i> Sí para qué, ¡ah! La información sí ayuda en los trabajos de investigación.	Participación de otra persona	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	Repositorio digital... Sí, el de <i>Cybertesis</i> es el que he usado. Con un lector de pantalla, obvio; si no, imposible. <i>Características... Muchas publicaciones de gran importancia para lo que buscaba. En sí, lo usé cuando acabé mi carrera, más que todo, te ayuda para hacer la tesis o un trabajo de investigación. No es tan fácil usarlo, me perdía un poco en la búsqueda de un tema en específico, me acercaba a la biblioteca de Abancay para solicitar ayuda.</i> Lo usé pocas veces porque bueno encontraba información valiosa en otras páginas web.	Uso para cursos de tesis y temas de investigación. Apoyo de otra persona o institución. Limitada frecuencia en el uso	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Se me hace más sencillo buscar, primero, los títulos de los documentos que necesito y, luego, <i>acercarme con un acompañante a la biblioteca a obtener la información.</i> Más o menos, mensual he usado el servicio, cada vez que podía, <i>pero no era muy frecuente.</i> Me parece que las veces que lo he consultado no era muy fácil ubicar la información que uno quería saber del material.	Apoyo en el uso de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas. Interacción de uso regular	Servicios Catálogo en línea
4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta?	<i>Si bien sacaba copias de los libros de la biblioteca que necesitaba para desarrollar mis tareas de la universidad, tenía la necesidad de convertir esa información en otro formato; para ello, iba a la biblioteca pública y, de esta manera, ellos puedan convertirla en audio y así poder acceder a la información.</i>	Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas.	Servicios Colección

¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?			
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	En formato digital, electrónico o que se pueda escuchar.	Formato digital Formato electrónico	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	No, si iba, debía pedirle por favor a mi amigo para poder ir a la biblioteca, porque no contaba con la ayuda de los trabajadores.	Necesidad de asistir acompañados	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	La verdad que nunca he tenido algún percance para lograr ingresar, así que sí es accesible.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	La vez que asistí fui con uno de mis compañeros y fue el que me ayudó a desplazarme dentro de la biblioteca.	Necesidad de la compañía de una persona	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, más o menos, como siempre iba acompañado, no había mucho problema. ¡Oh! ¡Ascensores! Recién por ti, la verdad, me estoy enterando que existía el elevador. Ni mis amigos que me acompañaban me lo hicieron saber, seguro porque parábamos ocupados con tantas cosas que teníamos que hacer.	Desconocimiento de los ascensores	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Las mesas están muy pegadas con las sillas. Había muchas sillas, estaban mal distribuidas.	Incorrecta posición de sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento

Entrevista: U8, Trabajo Social

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	No, nunca, en el poco tiempo que estuve en San Marcos, nunca logré escuchar acerca del servicio que mencionas. Menos ahora que ya no me encuentro estudiando.	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	Tampoco por las mismas razones que te explique.	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	El catálogo en línea, sí logré usarlo. Pero de lo recuerdo que no era muy fácil usarlo, las pocas veces que le he usado fue en un año, tres veces. Lo hice con la colaboración de alguien que pueda ayudarme. Considero que no estaban especificados los temas, no había un filtro que categorice los temas y me enredaba un poco.	Limitada amabilidad en el uso Interacción de uso regular Apoyo en el uso de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas.	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Asistía, pocas veces, a la biblioteca a sacar algún libro, pero lo hacía cada vez que mi compañero me consultaba para ir, ya que era necesario que acceda a algún material con su ayuda. Normalmente, le indicaba el libro o tema que necesitará y él lo hacía, a veces, lo acompañaba.	Baja interacción Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas.	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Busco, más que todo, desde una computadora con Internet y que tenga instalado el JAWS u otro lector de pantalla.	Formato electrónico	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	No, era necesario disponer de algún conocido mío si quería ir a la biblioteca.	Necesidad de asistir acompañados	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Recuerdo que solo una vez tropecé con un desnivel, pero con el bastón lo detecte, pero solo eso; luego, la puerta la encontré muy amplia.	Dificultades en el ingreso Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	Con un amigo, él era el que de alguna manera apoyaba en mi desplazamiento en la biblioteca, así que no encontré algunos inconvenientes.	Necesidad de la compañía de una persona	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Más o menos. Pero, por ejemplo, para una persona con discapacidad motriz, deberían existir los ascensores, ¿no crees? Las escaleras, a diferencia de otros lugares, se encuentran libre de tránsito, debe ser porque es una biblioteca (risas). Pero sí lo considero accesible. Ascensores no... (risas).	Escaleras amplias y libres de tránsito	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Siempre iba con uno de mis compañeros de clases que también necesitaba ir a la biblioteca, para que me ayude con algunos inconvenientes, como la posición de la silla.	Incorrecta posición de sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento

Entrevista: U9, Educación Secundaria

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	<i>No, nunca he escuchado acerca de ese servicio.</i> ¿De qué trata? Nunca supe de eso en la época que estudiaba en San Marcos.	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	<i>Tampoco.</i>	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	<i>No, tampoco lo he usado. ¿De qué se trata? Me supongo para saber los materiales que están en la biblioteca.</i> La verdad, es que ninguno de mis amigos me comentó, entonces no sabía; por ende, no lo usaba.	Desconocimiento No conocía el servicio porque sus compañeros no le comentaron	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Solo una vez y fue para sacar copias al libro. Era la única [forma] de poder acceder a la información, de ahí tenía que buscar la manera de convertirlo a un formato accesible. ¿Sí me entiendes, no?	Baja interacción Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas.	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Mayormente, [a] un estudiante de San Marcos le brindan información en formato impreso. Pero, a modo personal, una forma de acceder a la información es que esta se encuentre en formato electrónico o digital. Aunque digital o formato de audio, también ocupa espacios en las computadoras.	Formato impreso Formato electrónico Formato digital	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	No, la verdad que nunca he recibido apoyo de algún trabajador. Siempre he tratado de ir acompañado y que tenga tiempo para ayudarme.	Necesidad de asistir acompañados.	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, siempre lo he encontrado amplio y sin obstáculos.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	Era mi compañero el que me ayudaba a desplazarme en la biblioteca. En mi opinión, opino debe existir señalización para personas ciegas.	Falta de un sistema de señalización accesible	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Las escaleras son amplias. A pesar [de] que el diseño no es accesible para una persona con discapacidad visual, no tuve algún inconveniente, pero deberían cambiarlas. El ascensor no, nunca, no sabía que había.	Escaleras amplias Sugerencia de cambio diseño de las escaleras Desconocimiento de los ascensores	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Los espacios de las mesas eran amplias, no tuve ningún inconveniente. De igual forma, con las sillas.	Facilidad en el uso sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento

Entrevista: U10, Psicología

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	No, ¿en qué consisten las bases de datos? Suena interesante... ¿Me podrías explicar?, si no fuera mucha molestia (risas).	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	¿Me podrías explicar también de qué se trata?	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	No conozco, ¿me podría, usted, explicar en qué consiste el servicio? Nunca escuché a un profesor o trabajador de mi facultad mencionarlo.	Desconocimiento	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Solo logré sacar algunas fotocopias de libros de mi interés pero, como te comento, han sido muy pocas veces la verdad. Prefería consultar con mis compañeros de clase en la biblioteca de Psicología, más especializada en mi carrera.	Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas Baja interacción Preferencia de la colección de las bibliotecas de sus facultades	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Electrónico porque es más sencillo usarlo con el lector de pantalla.	Soporte electrónico	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	Sí, con el servicio de reprografía, pero solamente en eso, pero no fue adecuado.	Apoyo ineficiente en el uso de los servicios.	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	A mi parecer, es muy amplio la puerta de ingreso, nunca he tenido problemas... Sí... es accesible.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	Sí... más o menos, de desubicaba un poco, me iba por ahí (risas), pero sí lograba encontrar las áreas.	Falta de un sistema de señalización accesible	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Las escaleras sí son amplias. Los ascensores, no. ¿Qué? ¿Había?	Escaleras amplias y libres de tránsito Desconocimiento de los ascensores	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio

10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Sí, la verdad que sí, tanto las sillas y mesas no tuve ningún percance.	Sillas y mesas fáciles de usar	Infraestructura Equipamiento
--	---	--------------------------------	------------------------------

Entrevista: U11, Sociología

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Este... ¿Bases de datos en San Marcos? Mira, ¿ve? Qué sorpresa, tengo entendido que es muy necesario para estudiantes, pero nunca lo he escuchado... (risas). ¿Cuáles son las que ofrece?	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	Sí, este... <i>Cybertesis</i> sí he escuchado, espera... sí logré consultarla, pocas veces, con la ayuda de mi compañero, Interesante realmente, pero, como te dije, dos veces lo habré usado. Las tesis que encontré me sirvieron de guía para hacer mis investigaciones y, obviamente, me servirá para hacer mi tesis.	Limitada frecuencia en el uso Apoyo de otra persona o institución Uso para cursos de tesis y temas de investigación	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Sí, logré usarlo, pero con lectores de pantalla. Pero la frecuencia con la que entraba era de dos veces al mes, sobre todo, cuando tenía algún examen o trabajo. La verdad que sí hay libros interesantes, pero yo te hablo de la biblioteca de mi facultad.	Interacción de uso regular Preferencia de materiales especializados de las bibliotecas de sus facultades	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	No, porque, siendo sincero, prefiero los libros de la biblioteca de mi facultad, son más especializados según mi carrera.	Preferencia de la colección de las bibliotecas de sus facultades	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	La primera opción para mí es que la información pueda ser accedida por lectores de pantalla , luego información que se pueda escuchar.	Soporte electrónico	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	No, nunca, no saben tratar a personas con discapacidad visual. Cuando iba, no me hacían caso, así que prefería ir con alguien.	Necesidad de asistir acompañados.	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, la verdad sí... creo (risas). Sí, sí es accesible, nunca he detectado algún inconveniente.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	He tenido varias dificultades para ubicarme dentro de la Biblioteca Central, en mayor proporción, a hacer uso de los servicios. Creo que deberían implementar una señalización para así ubicarme. Obviamente, este deber estar en braille, así ya no tendría la necesidad de estar con mis compañeros siempre y depender de ellos, ya que entiendo que deben hacer sus propias cosas.	Falta de un sistema de señalización accesible	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Toda chévere en el ingreso, pero de ahí tienes que pedir ayuda o ir acompañado. En las escaleras, no tuve muchos problemas, no había personas que estorben el tránsito. El problema era si estaba solo, para ubicarme. No, el ascensor no sabía que existía.	Escaleras amplias y libres de tránsito Desconocimiento de los ascensores	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Sí, como iba acompañado, mis amigos me ayudaban en ubicar las mesas y acomodar las sillas que se encontraban encima de ellas.	Incorrecta posición de sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento

Entrevista: U12, Educación Secundaria

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Este... una vez quise, pero no entendí los datos que pedían para acceder, así que ya nunca más lo intenté, por lo tanto, no logré usarlo.	Escasa información para el acceso	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	Sí, esa sí logré usar, es más conocida también, ¿no? Pero, claro, con la ayuda de mi familiar o amigo de la universidad, o el JAWS. Sí, en mi opinión, está muy bien que publiquen las tesis en línea para no tener la necesidad de estar yendo a la biblioteca u otro lugar, es más rápido y sencillo.	Participación de otra persona	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	En realidad, solo una vez solicité ayuda de un trabajador de la Biblioteca 'Pedro Zulen' y este me ayudó a realizar la búsqueda de la información que necesitaba para mi tarea y mi examen parcial en el catálogo en línea. Pero, la verdad, que lo hizo de forma apresurada, que no pude entender. Se entiende, pues creo que debía realizar otras actividades asignadas.	Limitada amabilidad en el uso	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Solo lo realicé una sola vez. Sí, he hecho consulta de la colección. Si bien el servicio de reprografía era conveniente, no aceptaban que pudiera sacar copias a todos las hojas del material, lo que era necesario para mí, pero entendía que era por temas de derecho de autor	Baja interacción Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Soporte... que pueda ser leído por lectores de pantallas.	Soporte electrónico	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	Como te comenté en la pregunta anterior, solo la ayuda fue una sola vez y fue de forma apresurada. Bueno, yo sugiero que no haya una biblioteca con una atención especializada, más que todo, se busca que cuente con equipos accesibles, especiales para nosotros, que son de fácil uso. De esta manera, podemos desempeñarnos por nuestra propia cuenta.	Apoyo ineficiente en el uso de los servicios	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Hum... Sí, eso, eso sí era accesible.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	Hum... Algunas veces, la verdad, pero, como iba con mi compañero, ya no tenía problemas.	Necesidad de la compañía de una persona	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Al acudir con mis compañeros, no he tenido inconvenientes en desplazarme dentro de la biblioteca. Las escaleras, sí, sí son accesibles. No, nunca, las use los ascensores.	Escaleras amplias y libres de tránsito Desconocimiento de los ascensores	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Hum... Sí, bueno sí, la verdad que sí, pues eran amplias.	Facilidad en el uso sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento

Entrevista: U13, Derecho

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Quise entrar una vez con mi compañera, pero la verdad no pudimos, nos solicitaban algo... Un usuario este... Pero la verdad que sí quisiera ingresar. Que alguien me enseñe (risas). Me va a servir para mis investigaciones ¿no?	Escasa información para el acceso	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	En <i>Cybertesis</i> , pude encontrar una variedad de tesis que me sirvieron de guía para mi trabajo de investigación en el último año de estudio en San Marcos. Lo he usado con la ayuda del JAWS. Siendo sincero, pocas veces lo he podido utilizar, en un mes, semanalmente, por ahí. Pude encontrar información relacionada a que justamente estaba buscando.	Uso para cursos de tesis y temas de investigación Limitada frecuencia en el uso	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Sí, cada quince días, usaba el catálogo en línea para saber los libros de la biblioteca de mi facultad. La verdad, es que lo hacía con ayuda del personal de la biblioteca o de algún compañero. A diferencia de la Biblioteca Central a la biblioteca de mi facultad, yo me había hecho amigos de los trabajadores, entonces existía una mayor confianza para poder pedirles ayuda.	Apoyo en el uso de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Como te comenté, solamente prefiero consultar la biblioteca de mi facultad al estar más cerca, al conocer a los trabajadores, al ser más especializada y muchas más razones (risas).	Preferencia de la colección de las bibliotecas de sus facultades	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Señorita, que puedan ser usados con lectores de pantalla . Impresa, pero, para ello, necesito de una persona que me lo lea. Eso se llama lectura asistida.	Soporte electrónico	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	No, pero la señorita de la puerta me ayudaba a ubicarme en una de las salas, ahí esperaba a mi amigo o compañeros de clase.	Necesidad de asistir acompañados	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, nunca, a mi percepción, detecté un problema con respecto a la puerta.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	La persona de seguridad fue la que ayudó a ubicarme dentro de los ambientes. No de una forma profunda y adecuado; entiendo, no es su trabajo, pero sí tenían la voluntad.	Falta de un sistema de señalización accesible	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Para subir al segundo piso, la persona de seguridad me ayudaba a usar las escaleras; además, no había muchas personas en el camino, así creo que sí son accesibles. Ascensores, no, la verdad que no...	Necesidad de la compañía de una persona Desconocimiento de los ascensores	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio

10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Son amplias y sí, cuando pude ir, no tuve ningún inconveniente para sentarme o usar las mesas. Respecto a los mobiliarios, es importante que se encuentren siempre en el mismo lugar.	Facilidad en el uso sillas y mesas Importancia de la permanencia de la ubicación del inmobiliario	Infraestructura Equipamiento
--	---	--	---------------------------------

Entrevista: U14, Educación Secundaria

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Alguna vez intente acceder con mi amiga de la universidad, pero la verdad, nada, no se pudo (risas). Si no pude con mi amiga que ella sí ve, ya, pues, ¿tú crees que lo voy a poder? No creo, deben mejorarlo.	Escasa información para el acceso	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	Sí, <i>Cybertesis</i> , para buscar tesis, como su propio nombre lo dice. Ese sí lo use con más frecuencia, pero una vez al mes más o menos, con la intervención de alguien que quiera brindarme su tiempo.	Limitada frecuencia en el uso Apoyo de otra persona o institución.	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Sí, la verdad, con el apoyo de mi compañero más cercano. Lo malo que debía de disponer de su tiempo, no iba a estar diciéndole a cada rato, ¿no? También he usado lectores de pantalla, pero no en la universidad porque no hay, ¿no? Bueno, pero lo habré usado cinco veces al año. Es una herramienta útil para la búsqueda de materiales de la biblioteca, aunque, la verdad, me perdía un poco, creo que es un catálogo para varias bibliotecas, pero bueno...	Apoyo en el uso de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas. Interacción de uso regular Limitada amabilidad en el uso	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	La información que encontré en el catálogo, aunque un poco confusa, me derivó a la biblioteca de mi facultad, así que, si bien he asistido a la Central, no he consultado sus libros. De la biblioteca de mi facultad sí, por ser más especializada en los temas de mi interés.	Preferencia de la colección de las bibliotecas de sus facultades	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Busco información en formato electrónico , en Internet, generalmente. Conozco muy buenas páginas web.	Formato electrónico	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	Los servicios hemos tenido que nosotros buscar , preguntar o al personal que nos expliquen. Habían personal esporádicos, o alumnos que nos podían explicar lo servicios que brindan la biblioteca.	Apoyo ineficiente en el uso de los servicios.	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Según mi experiencia... sí, la verdad, sí es accesible.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	Como siempre asistía con mi buen amigo (risas), sí me desplazaba sin inconvenientes dentro de la biblioteca.	Necesidad de la compañía de una persona	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Las escaleras, sí, creo. Las pocas veces que asistí, eran amplias, no había muchas personas en el camino u objetos. Ascensores, no, nunca. ¿Había?	Escaleras amplias y libres de tránsito Desconocimiento de los ascensores	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio

10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Respecto a la distribución, encontré inconvenientes en la posición de la silla.	Incorrecta posición de sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento
--	---	---------------------------------------	---------------------------------

Entrevista: U15, Educación Secundaria

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Sí, he usado. La información encontrada en las bases de datos que usé ha sido pertinentes para el desarrollo de mis proyectos de la universidad, sobre todo, para las bases teóricas. Características... artículos interesantes, que van acorde a lo que busco. <i>La verdad, muy pocas veces, cuatro veces al año, por ahí... Creo que, a veces, la información era de los últimos años, pero, la verdad, no estoy seguro si existe una opción para poder obtener información más actualizada.</i>	<i>Escasa frecuencia de uso</i> <i>Información relativamente actualizada.</i>	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	<i>Desconozco totalmente su existencia.</i>	<i>Desconocimiento</i>	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Solo para temas que no encontraba en Internet es que tenía la necesidad de recurrir a la biblioteca <i>para acceder a un libro u otro material, es por ello que no iba de forma muy frecuente.</i>	<i>Limitada amabilidad en el uso</i>	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, en la Biblioteca Central existen materiales bibliográficos muy interesantes. Qué lástima que para nosotros, las personas con discapacidad visual, sea complicado poder acceder a esos materiales. Tenemos la necesidad de acudir a otras instituciones para poder acceder a la información o depender de ayuda de otro compañero. No existe el apoyo necesario para que un alumno con discapacidad visual se desenvuelva de manera autónomo en la universidad.	Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Mayormente, en formato electrónico, digital. Sin embargo, en la universidad, la información que nos ofrecen los profesores se encuentra en formato impreso. El sistema braille es complicado para encontrar información por ocupar mucho espacio, pero su difusión es de suma importancia.	Soporte electrónico	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	Consultaba desde Internet, mi compañera lo buscaba y ella lo solicitaba. Tres veces me he ido a la deriva (risas) y le he pedido a la señora de vigilancia a que me ayude a buscar los libros, han sido muy pocas veces, también solicité ayuda algún trabajador de la Biblioteca pero de igual forma me he ido a la deriva. Creo que sería conveniente, hasta necesario, que existan personas indicadas y, sobre todo, con buena voluntad para apoyarnos en los servicios que brindan la biblioteca u otra institución de San Marcos.	Apoyo ineficiente en el uso de los servicios	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	El ingreso sí, la puerta principal es amplia, bueno, desde lo que pude detectar.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	Se me hace difícil desplazarme, más que todo, para ubicar los servicios, por eso asisto con un compañero, por ejemplo, si una persona con discapacidad quiere desplazarse de forma autónoma es necesario la implementación de una correcta señalización. Es incómodo siempre recurrir a otro persona para la ayuda.	Dificultades de desplazamiento por tabicas vacías Falta de un sistema de señalización accesible	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	¿Accesibles las escaleras?, no entiendo, que si son adecuadas para nosotros, no creo la verdad. No estaban completos los escalones, así será el diseño, pero sería conveniente cambiarlo, pero bueno... Ascensores, no, la verdad que no.	Dificultades de desplazamiento por tabicas vacías Desconocimiento de los ascensores	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio

10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Sí, para usarlas y ubicarlas no tuve ningún problema, la verdad.	Facilidad en el uso sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento
--	--	------------------------------------	------------------------------

Entrevista: U16, Educación Secundaria

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Sí lo consulté, <i>Proquest</i> y EBSCO. Por ejemplo, con lectores de pantalla o con ayuda de un compañero. A veces, usaba <i>Proquest</i> , encontraba información importante a mi parecer. A veces, era actualizada , pero a veces me perdía en el uso . Soy sincero, no usaba con mucha frecuencia [las bases de datos] , ya que encontraba de forma más rápida la información en Google.	Información relativamente actualizada Moderada accesibilidad para el uso Escasa frecuencia de uso	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	La verdad, no. ¿De qué se trata?	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	La mayoría de mis compañeros de aula conocía cómo acceder al catálogo en línea y, de esta manera, podían ayudarme a usarla y así encontrar los libros que necesitaba, pero debía saber cuándo ellos tenían tiempo. En el momento del uso, al indicar el botón de atrás, para acceder a la ventana que había usado anteriormente, salía totalmente del catálogo en línea y tenía que volver a ingresar.	Apoyo en el uso de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas. Limitada amabilidad en el uso	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, <i>algunas veces, he ido con el objetivo de consultarlo</i> . Para ello era necesario sacar copias al material, luego hacer muchas cosas (risas) para poder convertirlo en formato accesible. Todo un proceso.	<i>Baja interacción</i> Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	<i>Prefiero, con todo la verdad, aquella información que usé con lectores de pantallas</i> . De esta manera, puedo usarlo de manera autónoma. Información impresa necesito de un escáner o de otra persona.	<i>Soporte electrónico</i>	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	<i>Los trabajadores de la Biblioteca Central eran muy amables, pero solo me ayudaban a desplazarme dentro del edificio, mas no para hacer uso de los servicios</i> , por eso siempre trataba de ir con alguien.	<i>Apoyo del personal de atención en el desplazamiento y ubicación</i>	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, porque la <i>puerta es amplia</i> .	<i>Accesibilidad del ingreso a la biblioteca</i>	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	<i>Sí me ayudaban a trasladarme, pero, por ejemplo, para ubicar una computadora debía requerir ayuda constantemente, ya que no es personalizada</i> .	<i>Necesidad de la compañía de una persona</i>	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	<i>Las escaleras, como te comenté que iba acompañado, no había problema. Los ascensores, creo que una vez, pero a más detalle no recuerdo</i> .	<i>Escaleras amplias y libres de tránsito</i> <i>Desconocimiento de los ascensores</i>	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio

10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Las encontré a ambas adecuadas para el uso, en mi condición de ciego.	Facilidad en el uso sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento
--	---	---------------------------------------	---------------------------------

Entrevista: U17, Derecho

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Sí, señorita, lo he usado. La información que ofrece las bases de datos <i>Proquest</i> es muy útil para temas de investigación. El único inconveniente es la necesidad de usar un lector de pantalla para su uso. En algunas ocasiones, era de los últimos años. En ninguna oportunidad, he recibido ayuda del personal de biblioteca para hacer uso de alguna base de datos.	Moderada accesibilidad para el uso Información relativamente actualizada	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	Sí, también, señorita, ahí se encuentran tesis que sirve para saber cómo se están haciendo las tesis de acuerdo a las especialidades. He ubicado temas bien interesantes que me sirven para que me guíe yo. Más o menos sencillo para buscar las tesis, pero otra persona me ayudaba, o en la Biblioteca Nacional.	Uso para cursos de tesis y temas de investigación Apoyo de otra persona o institución	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	No, nunca lo he usado, pero es porque el objetivo de usarlo es para buscar libros de la biblioteca, pero no se me es posible porque la biblioteca está lejos para mí. ¿Te soy sincero?, prefiero buscar información académica en Google, conozco algunas páginas muy eficientes y confiables.	Limitada amabilidad en el uso	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	No mucho, es que, en realidad, la distancia de la biblioteca hacia mi facultad es bastante grande. Era tedioso , ya que la universidad no es nada accesible porque tiene muchas calles, huecos, además pasan los autos, entonces sola no iba.	Distancia del edificio y la necesidad de asistir con un acompañante.	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Formato electrónico y digital... porque son más accesibles.	Soporte electrónico Soporte digital	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	No, la verdad, que las veces que he podido asistir, no he recibido ayuda alguna, por eso iba con mi grupo de amigos.	Necesidad de asistir acompañados	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Esa vez que entré, sí, a mi parecer sí es accesible el ingreso , te soy sincero.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	A veces, puesto que siempre trato de alguna manera asistir con un conocido, de esta forma, se me hace sencillo. Hum... deberían haber señalización en braille.	Necesidad de la compañía de una persona Falta de un sistema de señalización accesible	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Desde mi opinión, sí las escaleras son accesibles. No, no, los ascensores nunca los usé, no sabía que había.	Escaleras amplias y libres de tránsito Desconocimiento de los ascensores	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Sí, mis amigos me ayudaban a ubicarla y adecuarla a mí, sí eran de fácil uso...	Facilidad en el uso sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento

Entrevista: U18, Ciencia Política

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	No, porque no sabía que la Biblioteca Central lo ofrecía.	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	Hum... Creo que el repositorio <i>Cybertesis</i> para algunos trabajos de investigación, hace un tiempo, así que no te puedo dar más detalle.	<i>Cybertesis</i>	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	No, porque tenía que disponer de otra persona para poder acceder al material que estuviera en el catálogo, ya que se tiene que ir hasta la biblioteca y la verdad se me hacía difícil. Tú eres sanmarquina, sabes que San Marcos es grande, así que nunca lo usé.	Apoyo en el uso de la Gran Biblioteca Pública de Lima y otras personas.	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Para hacer uso de los libros de la biblioteca, es necesario acercarse al edificio y se me complicaba, ya que <i>estaba muy lejos</i> y tenía que estar con alguna persona y, a veces, no tenían tiempo mis compañeros.	<i>Distancia del edificio y la necesidad de asistir con un acompañante.</i>	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	<i>Aquella información que pueda usarle con lectores de pantalla, es decir, que se encuentre en computadoras, en Internet.</i> Seguro pensabas que solamente en braille, pero no pues, no toda la información se encuentra en ese lenguaje.	<i>Soporte electrónico</i>	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	<i>No, nunca.</i>	<i>Necesidad de asistir acompañados.</i>	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	La única vez que fui, <i>no detecte algún problema.</i>	<i>Accesibilidad del ingreso a la biblioteca</i>	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	Más o menos, con mi bastón sí podía ubicarme, <i>además iba bien acompañado.</i>	<i>Necesidad de la compañía de una persona</i>	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	<i>Para mi desplazamiento, sí, creo que sí son accesibles</i> porque no tuve algún inconveniente. Además, María, trataba de asistir con mi amigo o la persona de seguridad me ayudaba siempre que podía. Ascensor no nunca.	<i>Escaleras amplias y libres de tránsito</i>	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	<i>En ambos casos, tanto las sillas como las mesas eran adecuadas, sí, pero tenía que estar con un amigo.</i>	<i>Facilidad en el uso sillas y mesas</i>	Infraestructura Equipamiento

Entrevista: U19, Sociología

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	¡Sí! Cuando con mis compañeros, nos dejaban tarea y queríamos saber qué libros tenía la biblioteca. (...) ¿Ah no? ¿De qué trata?	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	Sí, solo he usado <i>Cybertesis</i> . La verdad, que genial que pueda existir información tan importante en línea, es más accesibles para nosotros. Es mucho más rápido, la verdad, que un libro en físico.	Acceso rápido	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Sí, pero solo una vez.	Interacción de uso regular	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, <i>pocas veces, la verdad. No</i> sentía que recibiera el apoyo necesario para usarla la colección y los servicios de la Biblioteca. <i>Además de disponer de una persona caritativa que pueda acompañarme.</i>	<i>Baja interacción</i> <i>Uso del servicio de reprografía, apoyo de otras personas y bibliotecas</i>	Servicios Colección
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Formato audible, electrónico y digital.	Soporte electrónico Soporte digital	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	Los trabajadores me brindaban atención general, pero <i>nunca me ayudaron a buscar información. Cuando les pedí ayuda, lo hicieron, pero de una forma muy apresurada y no satisfacía lo que yo quería</i> , es por eso que siempre iba acompañada.	<i>Apoyo ineficiente en el uso de los servicios.</i> Intentar siempre asistir acompañados	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	Sí, desde la poca experiencia, porque he asistido muy pocas veces, <i>no percibí algún problema...</i>	<i>Accesibilidad del ingreso a la biblioteca</i>	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	¡Señorita! <i>Toda institución debería implementar señalización en braille</i> ; más aún, San Marcos, que posee en sus estudiantes a personas con discapacidad visual.	<i>Falta de un sistema de señalización accesible</i>	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	<i>Las escaleras... están bien en mi opinión, siempre las usé con una persona, así que... sí son accesibles, son amplias... ascensores, hum... no, la verdad no sabía que la biblioteca tenía.</i>	<i>Escaleras amplias y libres de tránsito</i> <i>Desconocimiento de los ascensores</i>	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	<i>Sí, en ambos casos, sí. Los considero amplios</i> , no sé si estaba en buen estado (risas), ya que no logro ver.	<i>Facilidad en el uso sillas y mesas</i>	Infraestructura Equipamiento

Entrevista: U20, Tecnología Médica

Preguntas genéricas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, subcategorías y microcategorías
1. ¿Conoce el procedimiento de acceso a las bases de datos científicas que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué bases de datos utiliza? ¿Con qué frecuencia usa las bases de datos? ¿Por qué?	Hum... Claro, eso es para saber los materiales que tiene la biblioteca, ¿no?	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Bases de datos
2. ¿Conoce el procedimiento de acceso a los repositorios digitales que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Qué repositorio digital utiliza? ¿Con qué frecuencia usa el repositorio digital? ¿Por qué?	Tampoco conozco, ¿me podrás explicar?	Desconocimiento	Servicios Recursos electrónicos Repositorios digitales
3. ¿Conoce el procedimiento de acceso al catálogo en línea que ofrece la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Qué características destaca? ¿Con qué frecuencia usa el catálogo en línea? ¿Por qué?	Este... sí, algunas veces, con un lector de pantalla. Más que todo, para obtener materiales de la biblioteca de mi facultad; de igual forma, esta se encuentra más cerca y es más sencillo trasladarme.	Limitada amabilidad en el uso Preferencia de materiales especializados de las bibliotecas de sus facultades	Servicios Catálogo en línea

4. ¿Usa las colecciones de la biblioteca? De ser <i>no</i> la respuesta, ¿cuál es la razón? Si la respuesta es afirmativa, de acuerdo con sus experiencias, ¿de qué manera lo consulta? ¿Con qué frecuencia usa las colecciones de la biblioteca? ¿Por qué?	No, solo he consultado y pedido prestado de la biblioteca de mi facultad . Sí he asistido a la Biblioteca Central, pero, como mi facultad no está en la ciudad universitaria, habré asistido muy pocas veces . Cuando estudiaba la carrera de Educación, asistía con mayor frecuencia.	Preferencia de la colección de las bibliotecas de sus facultades Baja interacción	Personal Personal de atención
5. ¿Qué tipos de soporte usa cuando busca información? ¿Por qué?	Toda información que esté en computadoras, de esta forma accederlo mediante lectores de pantalla.	Soporte electrónico	Servicios Colección
6. Cuando hace uso de la biblioteca, ¿el personal de la biblioteca lo ayuda a movilizarse y/o hacer uso de los servicios? De ser afirmativa la respuesta, ¿fue adecuada la atención? ¿Por qué?	No, nunca.	Necesidad de asistir acompañados	Personal Personal de atención
7. Según su experiencia, ¿es accesible el ingreso al edificio de la biblioteca? ¿Por qué?	El ingreso a la Biblioteca sí lo considero accesible porque nunca he tenido problemas para entrar al edificio de la biblioteca.	Accesibilidad del ingreso a la biblioteca	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento en el ingreso al edificio
8. Cuando usted visita el edificio de la biblioteca, ¿le es fácil desplazarse? ¿Por qué?	Como iba con mi amiga, sí nos ubicábamos y me desplazaba bien.	Necesidad de la compañía de una persona	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
9. Según usted, ¿las escaleras de la biblioteca son accesibles para su desplazamiento? ¿Por qué? ¿Usa los ascensores de la biblioteca? ¿Por qué?	Puede indicarse que los peldaños, ¿así se le llaman?, al tener vacío, en ocasiones, causó incomodidad en mi desplazamiento. No, nunca he usado los ascensores, no sabía de su existencia.	Dificultades de desplazamiento por tabicas vacías	Infraestructura Desplazamiento Desplazamiento dentro del edificio
10. Según su experiencia, ¿las mesas, sillas y computadoras de la biblioteca son de fácil uso? ¿Por qué?	Las mesas y sillas, las pocas veces que asistí, no encontré algún inconveniente.	Facilidad en el uso sillas y mesas	Infraestructura Equipamiento